

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Антериор»
_____ А.Е.Юркин
8 ноября 2017г

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

Настоящее Положение, наряду с другими локальными актами Клиники эстетической стоматологии ООО «АНТЕРИОР», а так же договорами возмездного оказания медицинских и дополнительных услуг и приложениями к ним, регулирует взаимоотношения, возникающие между Учреждением и Пациентом, при оказании медицинской стоматологической помощи.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 г. №27), основами законодательства РФ об охране здоровья граждан, Приказом Минздрава «О мерах по повышению эффективности оказания ортопедической стоматологической помощи населению».

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

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

- Безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (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 изготовленную для него Учреждением вещь;
- Возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами (из однородного материала того же качества).

Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие о вещественный результат. На профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции и прочие не о вещественные результаты услуг гарантии выражаются в качественном оказании услуг согласно принятым стандартам.

2.2. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Учреждения, или заключением независимого эксперта, принятого Учреждением.

2.3. Гарантийный срок (Таблица 1) на работы исчисляется с момента подписания соответствующего акта об оказанных услугах.

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

На протяжении установленных сроков службы (Таблица 1) Учреждение несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

2.6. Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным или недоступным, использование результата работы, в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы)

2.7. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Учреждения, Пациент вправе предъявить Учреждению требование о безвозмездном устранении недостатков в пределах срока службы. Указанные требования должны быть устранены Учреждением в согласованный сторонами срок.

2.8. Если требование об устранении существенных недостатков не удовлетворено в установленный срок, Пациент по своему выбору вправе потребовать:

- Соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- Возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами (из однородного материала того же качества).;
- Расторжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПАЦИЕНТА

3.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в регистратуру Учреждения (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

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

3.3. В соответствии с действующим законодательством Учреждение обязано:

- В течение установленного гарантийного срока, отвечать 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.

3.4. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», Учреждение доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на информационном стенде, на сайте, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре). В противном случае срок службы и срок гарантии считается не установленным и равняется 10 годам.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

4.1. Гарантийный срок на работы, выполненные врачами Учреждения, устанавливается в соответствии с Таблицей 1 и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента подписания соответствующего акта об оказанных услугах.

4.2. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе носки.

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

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и 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);

- 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%;

- При профвредностях у пациента, являющихся причинами стоматологических проблем.

- Другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

6.1. 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. Исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был обратиться за экстренной помощью, в случае угрозы жизни. Этот факт должен быть подтверждён выписками из амбулаторной карты, заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др;

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

- Пациент по неубажительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу.

- Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своем методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несет, 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.)

- Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты: травмы, операции, появление или обострение у Пациента в период гарантийного срока заболеваний, а также

изменения состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах, зубных протезах и окружающих их тканях челюстно-лицевой области

- 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.

6.2 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.

7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

7.1. Клиника эстетической стоматологии «АНТЕРИОР» при оказании стоматологических услуг гарантирует:

- Безопасность - обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Учреждении проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а так же использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

- Предоставление полной, достоверной информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

- Составление рекомендуемого плана лечения;

- Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

- Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающее право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

- Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку медицинского персонала;

- 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;

- Мероприятия по устранению и снижению осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуг;

- Проведение контрольных осмотров - по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;

- Проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

- Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

7.2 Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных Клиникой эстетической стоматологии «АНТЕРИОР», создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов. При этом, Клиника уведомляет Потребителя о том, что при оказании медицинских услуг положительный ожидаемый результат лечения, а тем более полное излечение, как результат оказываемых услуг, не может быть гарантировано. Успешность медицинских вмешательств оценивается путем прогнозов на исходы различных заболеваний, о которых Пациенту сообщается устно и в момент получения его Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющегося самостоятельным юридическим документом

8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

Таблица №1

Виды работ	Гарантийный срок	Срок службы
На установленные в клинике «Антериор» постоянные пломбы, несъемные постоянные ортопедические конструкции, дентальные имплантаты.	1 год	2 года
Все виды съемных протезов	6 месяцев	1 год
На любые временные ортопедические конструкции	2 недели	2 недели
На ортодонтические конструкции	6 месяцев	1 год
На временные пломбы	3 дня	7 дней

На лечение и постоянное протезирование зубов, каналы которых ранее уже были пролечены НЕ в клинике «Антериор»	1 неделя	1 год
На лечение и протезирование зубов, на которых ранее были пломбы и коронки, установленные НЕ в клинике «Антериор»	6 месяцев	1 год

Примечание к таблице 1:

Гарантийные сроки и сроки службы действительны при проведении в отношении пациента профессиональной гигиены специалистами ООО «Антериор» не реже 2х раз в год.

При протезировании на имплантат сроки гарантии и службы определяется в соответствии с конструкцией протеза.

В период срока гарантии и срока службы перебазировки съемных протезов осуществляется на возмездной основе.

Стоматологические услуги, не имеющие о вещественный результат и не указанные Таблице 1, 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 числу таких стоматологических услуг относятся:

- профессиональная гигиена
- хирургические манипуляции
- пародонтологическое лечение
- отбеливание зубов
- эндодонтическое лечение
- ортодонтическое лечение

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

8.1. Терапевтическая стоматология:

8.1.1 Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- Анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной в результате пломбирования;
- Краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет. Поверхность пломбы блестящая и гладкая при зондировании;
- Изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме - отсутствует);
- Рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- Оклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены)
- Апроксимальные контакты с соседними зубами плотные
- Отсутствие нависающих краев по границам пломбы
- Площадь пломбы не превышает 60% от общей площади зуба

8.1.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

8.1.3. К категории существенных недостатков относятся следующие:

- Выпадение пломбы;
- Отлом коронки зуба;

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Учреждением в течение установленного для данного вида пломбы сроков службы.

8.2. Ортопедическая стоматология.

8.2.1. Несущественные недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Учреждением 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;
 - 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;
 - Нарушение по пайке в полном мостовидном протезе;
 - Перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке.
- 8.2.2. Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах сроков службы:
- При изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
 - Нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
 - Неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
 - Перелом протезов;
 - Расцементировка несъемных конструкций протезов;

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ.

9.1. 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.