

Положение о «Порядке предоставления гарантии на стоматологические услуги» в ООО «Дентал Комплекс»

1.1 Общие положения

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» организация обязана установить гарантийный срок на услуги. Настоящее положение определяет сроки гарантии на медицинские услуги и порядок их установления.

Администрация ООО «Дентал Комплекс» сообщает, что все работы и услуги выполняются на основании лицензии, стоматологические материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ.

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к администратору (по телефону **2-55 87 85**, 2-51 28 57) и изложив суть замечания записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

Выполнение гарантийных обязательств производится для пациента бесплатно. В течение гарантийного срока замечания пациентов рассматриваются по письменному заявлению.

1.2 Гарантия на отдельные виды услуг

1.2.1 Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы, ортодонтические работы)

Гарантия предоставляется на ортопедическую работу. Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе 1.2.2 «Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

К постоянным несъемным ортопедическим работам относятся:

- Металлокерамические, металлокомпозитные, и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок – мостовидные конструкции;
- Безметалловые коронки

Гарантия на эти работы 1 год. Срок службы 1 год.

К постоянным съемным ортопедическим работам относятся:

- Полные, частично съемные протезы, бюгельные протезы (с микрозамками или микрозацепами);

Гарантия на эти работы 1 год. Срок службы 1 год.

К временным ортопедическим работам относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

На постоянные ортопедические работы дается гарантия 1 (один) год. На временные ортопедические работы дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 6 (шести) месяцев.

Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:

- Выпадение искусственных зубов из протезов, перелом пластмассы протеза, разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров).

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом стоматологом и обязательно должен быть доведен до Вашего сведения с записью в карте. Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с клиники и врача стоматолога снимается.

Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента оформления гарантийного талона, в котором определен объем выполненных работ, срок гарантии, срок службы.

Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в лечебной карте. По требованию пациента может быть выписан гарантийный талон или выписка из лечебной карты.

Срок гарантии и срок службы при установке ортодонтических постоянных ретенционных конструкций (аппаратов) исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или

нет. Срок гарантии и срок службы не возобновляется при коррекции этих аппаратов в процессе носки. Срок гарантии и срок службы прерывается и не возобновляется в случае, если *Пациент* в течение гарантийного срока (1 год) или срока службы (1 год) обратился за оказанием стоматологической помощи (коррекцией ретенционных и ортодонтических аппаратов) в любое другое медицинское учреждение.

- аномалии: зубов, зубных рядов, прикуса, заболевания ВНЧС (результаты работ - услуг по их лечению) не имеют установленных гарантийных сроков и сроков службы в связи с тем что, их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений и рецидива после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

Возможные случаи снижения гарантии.

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач стоматолог обязательно должен сообщить пациенту. Гарантийный срок должен быть оговорен в гарантийном талоне или амбулаторной карте.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока (1 год) при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены полости рта 4 раза в год и профилактического осмотра через каждые 3 месяца.

Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени 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 под протезирование) выполняется за счет пациента.

Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного ортопедического лечения, пациент соглашается проходить профилактический осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже двух раз в год. Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения, своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и установленные врачом стоматологом должным образом (т.е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного - профилактического осмотра со стороны пациента более, чем на 1 месяц приводит к прекращению гарантии.

1.2.2 Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение

К терапевтическому лечению относятся лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (связаны с лечение корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование.

Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения является:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – поставленная постоянная пломба и постоянное пломбирование корневых каналов;

Гарантийный талон выдается после каждого законченного лечения зуба или отражается в медицинской карте.

Гарантия 1 год. Срок службы 1 год.

Указанная гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом стоматологом при контрольном осмотре,

для курящих людей (при условии прохождения профессиональной гигиены полости рта через каждые 6 месяцев);

- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);
- на восстановление коронковой части зуба при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов) без дальнейшего протезирования;
- на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;
- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т.ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования;
- на правильный выбор методики лечения и правильного поставленного первоначального диагноза.

Сокращенная гарантия. Комбинированная гарантия. Отказ от гарантии.

Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

- на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок 3 (три) месяца. Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течение гарантийного срока переделывается бесплатно;

при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, не возможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) - отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (на 1 год). Срок службы пломбы 1 год.

Извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении – отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (на 1 год). Срок службы пломбы 1 год.

При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы). В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны стоматологии ООО «Дентал Комплекс». В рассмотрении таких замечаний пациенту будет отказано.

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.

Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать ухудшения здоровья вследствие выполненного терапевтического лечения, пациент соглашается проходить контрольный - профилактический осмотр с периодичностью не реже двух раз в год (т. е. через каждые шесть месяцев).

Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения, своевременно обнаруженные (при контрольном осмотре) и устраненные врачом стоматологом должным образом (т.е. по стандартам оказания медицинской помощи, не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 1 неделю приводит к прекращению гарантии.

Выполнение гарантийных обязательств производится для пациента бесплатно. В течение гарантийного срока замечания пациентов рассматриваются по письменному заявлению.

Гарантия распространяется только на завершённое лечение в нашей клинике. По каким-либо причинам пациент может завершить лечение в другой клинике, тогда гарантия будет предоставлена другой организацией. Пациент можете завершить лечение, начатое в другой клинике у нас. Гарантия в таком случае предоставляется нами.

Клиника ООО «Дентал Комплекс» не несет ответственности за механические повреждения ортопедических конструкций, имплантатов, пломб, реставраций, вызванные самостоятельными действиями пациента. Действие гарантии прекращается при обнаружении у пациента признаков вмешательства, проведенного вне клиники ООО «Дентал Комплекс», а также соматической, гормональной патологий или механическими повреждениями, которые могли быть вызваны подобными вмешательствами или травмами.

Гарантия действует только при условии регулярной (**не реже, чем 1 раз в 6 месяцев**) явки пациента к нашим специалистам на **профилактический осмотр**.

Примечание:

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

- Упрощённый индекс гигиены (УИГР) Greene, Wermillion более 1,7.

- Индекс гигиены Фёдорова – Володкиной более 2,1.

2. При нарушении графиков профилактических осмотров через каждые 6 месяцев (или, предусмотренных планом лечения, через каждые 3 месяца), **гарантия аннулируется.**

3. При имплантации и протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма индивидуально. При наличии хронических соматических, системных и других общих заболеваний организма у пациента гарантии не предоставляются.