

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ В ООО «СТОМАТОЛОГИЯ АЛЬБУС ДЕНТЕ»

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2-ФЗ от 09.01.96 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), ППРФ от 4 октября 2012 г. №1006 «об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и ФЗ №323 от 21.11.2011 г. — ФЗ «об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

ПРЕДМЕТ ПОЛОЖЕНИЯ

ООО «Стоматология Альбус Денте», далее «Исполнитель» гарантирует Пациенту:

- использовать методы профилактики, диагностики и лечения в установленном действующим законодательством порядке, а также обеспечивать применение разрешенных к применению в РФ лекарственных препаратов и медицинских изделий;
- обеспечивать надлежащий уровень образования и квалификации медицинских работников за счет проведения необходимой профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников в соответствии с трудовым законодательством РФ;
- безопасность оказываемой медицинской услуги;

Так как результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния стоматологического здоровья, и так как действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то Исполнитель, по независящим как от него, так и от Пациента причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги. Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов;

Сроки гарантии и сроки службы могут относиться лишь применительно к материальным (овеществленным) результатам медицинской помощи, а именно: имплантаты, ортопедические и ортодонтические конструкции, пломбы и реставрации (совокупность изделий медицинского назначения, используемых для устранения эстетических и функциональных дефектов зуба).

В подавляющем большинстве случаев фактические сроки службы превышают сроки гарантии, но решающим фактором является надлежащее выполнение Пациентом правил и условий эффективного и безопасного пользования результатами оказанной ему медицинской услуги. Такая информация выдается Пациенту в виде рекомендаций установленного образца и включает в себя:

- перечень надлежащих действий Пациента как до, так и после медицинского вмешательства
- медикаментозные и иные назначения Исполнителя;
- частоту прихода на контрольно-профилактические осмотры и прочее.

Исполнителем приведены гарантийные сроки изделий, используемых при оказании следующих видов медицинских услуг: терапевтическая, ортопедическая, имплантологическая и ортодонтическая стоматология. (Таблица 1)

На отбеливание, ортодонтию, профгигиену, пародонтологию и хирургические манипуляции (кроме имплантации и резекции верхушки корня) гарантии не устанавливаются.

На любые работы с зубами, каналы которых ранее были пролечены не в клинике Исполнителя -1 неделя. Если зуб будет удален в сроки более 1 недели от окончания протезирования, деньги за протезирование этого зуба возвращены не будут.

На случаи предоставления услуг по требованию пациента, расходящемуся с предложенным врачом планом лечения (о чем делается соответствующая запись в истории болезни) - 1 день.

В отдельных случаях гарантийные сроки 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.

Сроки гарантии могут устанавливаться врачами клиники индивидуально для каждого вида работ, о чем уведомляют пациента и делается соответствующая запись в амбулаторной карте.

Гарантии выполняются при условии:

- если Пациент будет соблюдать гигиену полости рта в соответствии с графиком, установленным медицинским специалистом Клиники, и другие рекомендации врача-специалиста;
- если Пациент соблюдает сроки осмотров, рекомендованные врачом-стоматологом;

Гарантия на все виды оказанных услуг полностью утрачивается, с момента возникновения одного из следующих обстоятельств:

- 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, периодическое наблюдение за имплантатами и т. д.), в том числе гарантии прекращаются с момента неявки Пациента в Клинику на бесплатный плановый профилактический осмотр более одного месяца с установленной даты.
- Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению гигиены полости рта. Обязательными к выполнению Пациентом являются следующие назначения:
 1. прохождение гигиены полости рта перед началом имплантации или сложного удаления не позднее 2-х месяцев до даты операции, как профилактика инфекционных осложнений (за исключением обращений по острой боли);
 2. прохождение гигиены полости рта после установки имплантатов не реже 1 раза в 6 месяцев;
 3. прохождение гигиены полости рта при наличии заболеваний пародонта не реже 1 раза в 6 месяцев при неудовлетворительном и удовлетворительном индексе гигиены;
 4. прохождение гигиены полости рта в активной фазе лечения несъемным ортодонтическим аппаратом (брекет-системой) не реже 1 раза в 3 месяца;
 5. прохождение гигиены полости рта в процессе лечения съемным ортодонтическим аппаратом не реже 1 раза в 6 месяцев с обязательной чисткой ортодонтического аппарата;
 6. во всех остальных случаях прохождение гигиены полости рта не реже 1 раз в год.
- При возникновении проблем с какой-либо стоматологической конструкцией пациент не уведомляет лечащего врача нашей клиники в срок до 7 дней включительно и не обращается в клинику в сроки, определенные лечащим врачом после его уведомления.
- При лечении любого вида стоматологической патологии в другой клинике без предварительного уведомления лечащего врача и соответствующей записи в истории болезни.
- Выполнено протезирование в другой клинике на имплантатах, установленных в ООО «Стоматология Альбус Денте» .
- При любом самостоятельном вмешательстве пациента в гарантийную стоматологическую конструкцию.
- При появлении осложнений, возникающих по причине неявки пациента в срок, указанный врачом, или в связи с несоблюдением врачебных рекомендаций и назначений.
- В случае последствий травм и заболеваний, повлекших нарушение состояния зубочелюстной системы (переломы зубов и челюстей, костей лицевого скелета, тяжелые системные заболевания, лучевая и химиотерапия, оперативные вмешательства и т. п.).
- В случае предоставления недостоверных сведений при оформлении медицинской документации.
- При нарушении пациентом условий Договора.

Возможные случаи сокращения сроков 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 отразить в амбулаторной карте.

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

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов). Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболеваний 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 один месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

Важное замечание:

- До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право на переделки/коррекции работы по причинам:
 - выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба).
- Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.

Гарантийные сроки не распространяются на:

- Профессиональную гигиену
- Временные пломбы
- Парадонтологическое лечение
- Отбеливание зубов

Гарантийные сроки не распространяются при заболевании бруксизмом (скрежет зубами), даже если было проведено лечение этого заболевания.

Исполнитель своевременно предоставляет Пациенту в доступной для него форме необходимую и достоверную информацию о различных видах медицинских вмешательств, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Данная информация передается Пациенту в устной форме, а также фиксируется в добровольных информированных согласиях на медицинское вмешательство, которые отражают сведения о диагнозе и прогнозе заболевания, методах его лечения и связанном с ними риске, возможных альтернативных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и возможных результатах.

Таблица 1.

Виды мед. услуг	Сроки гарантии	Условия сохранения гарантии	Примечание	Случаи, не являющиеся гарантийными
Терапевтическая стоматология	Услуги по лечению кариеса любой категории сложности (постоянные пломбы и реставрации зубов) 2 года. Гарантийные обязательства, связанные с цветом и формой реставрации, выполняются Исполнителем в течение 30 дней с момента завершения лечения	бесплатный контрольно-профилактический осмотр через 12 и 24 мес с момента завершения лечения (до 4 недель от точного срока)	При выпадении пломбы, скол, нарушении целостности пломбы Исполнитель обязуется провести дополнительную процедуру (восстановление существующей пломбы или установка новой пломбы) без оплаты	Переломы и трещины зубов и корней
	Услуги по лечению и перелечиванию корневых каналов 2 года	удовлетворительная гигиена полости рта (отсутствие мягкого и твердого зубного налета на момент осмотра)	При развитии пульпита или периодонтита исполнитель обязуется провести восстановление зуба по гарантии (эндодонтическое лечение проводится с оплатой по актуальному прейскуранту исполнителя)	Окрашивание реставраций пищевыми красителями
		проведено постоянное восстановление зуба в соответствии с рекомендациями лечащего врача	При сохранении или появлении новых признаков ранее леченного заболевания Исполнитель обязуется провести дополнительную процедуру (перелечивание, резекцию верхушки корня или удаление зуба), которая оплачивается с 50%/0 скидкой от актуального прейскуранта.	
Хирургическая стоматология (имплантология)	Гарантия на установку имплантата 2 года	постоянное протезирование в клинике Исполнителя в соответствии с планом лечения;	При отторжении имплантата до начала протезирования (3-6 мес с момента первой имплантации) повторная имплантация проводится Исполнителем без оплаты (при отсутствии медицинских противопоказаний и возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги).	
		бесплатный контрольно-профилактический осмотр через 6, 12 и 24 мес с момента завершения протезирования (до 4 недель от точного срока);	При невозможности установить имплантат Исполнитель предложит Пациенту альтернативный метод лечения.	
	Услуги по цистэктомии и резекции верхушки корня любой категории сложности 2 года	удовлетворительная гигиена полости рта (отсутствие мягкого и твердого зубного налета на момент осмотра)		
бесплатный контрольно-профилактический осмотр через 6, 12 и 24 мес с момента завершения протезирования (до 4 недель от точного срока);		При сохранении или появлении новых признаков ранее леченного заболевания Исполнитель обязуется провести дополнительную процедуру (перелечивание, резекцию верхушки корня или удаление зуба), которая оплачивается с 50%/0 скидкой от актуального прейскуранта		
Ортопедическая стоматология	услуги по несъемному протезированию: все временные несъемные конструкции 2 недели		Если зуб будет удален в сроки более 1 недели от окончания протезирования, деньги за протезирование этого зуба возвращены не будут.	
	все виды постоянных коронок, мостовидных протезов, виниров, керамических вкладок-накладок, культевых вкладок 2 года			
услуги по съемному протезированию:				
все виды съемных протезов 1 год				
Ортодонтическая стоматология	Съемные и несъемные ортодонтические конструкции — весь срок выполнения ортодонтических процедур, если иное не оговорено заранее с Пациентом			