

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных сроках на стоматологические услуги и работы,
производимые в ООО «Дент Деко»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение о гарантийных сроках на стоматологические услуги и работы, производимые в ООО «Дент Деко» (далее по тексту Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006).
- 1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии на производимые в ООО «Дент Деко» (далее Клиника) стоматологические услуги, работы и порядок их установления.
- 1.3. Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной Клиникой (сотрудниками Клиники) работе (оказанных услугах), Пациент (лицо, которому были оказаны стоматологические услуги в рамках договора возмездного оказания услуг с Клиникой) вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы Пациенту/с момента оказания услуги (подписания акта оказанных услуг). Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. На определенные стоматологические работы/услуги гарантийный срок не устанавливается. Гарантийный срок может также не устанавливаться при определенных обстоятельствах. Об уменьшении срока гарантии или не установлении такого срока врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отобразить данную информацию в медицинской карте и ИДС на стоматологическое лечение.
- 1.4. Клиника обязана в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки в выполненных Клиникой работах, обнаруженные Пациентом (кроме случаев, когда такие недостатки возникли по вине пациента).
- 1.5. Для целей настоящего положения срок гарантии (гарантийный срок) признается равным сроку службы на выполненные работы..

2. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ

- 2.1. На проделанные работы/оказанные услуги пациенту предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы/услуги, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы. Клиника дает гарантию на удаление зубов в части того, что зуб будет полностью извлечен, однако не гарантирует отсутствие воспалительного процесса и быстрого заживления раны.
- 2.2. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, бережного отношения к ортопедическим конструкциям, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических и/или плановых осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом; при выполнении лечения в несколько этапов – прохождение пациентом лечения, согласно графику, составленному лечащим врачом.

- 2.3. В отдельных сложных случаях, по просьбе и с согласия пациента, после разъяснения ему всех возможных последствий планируемых к оказанию работ/услуг, лечение или протезирование может производиться без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, внесенные денежные средства не возвращаются.
- 2.4. Гарантийный срок устанавливается по умолчанию согласно данному Положению и не требует отдельного указания в медицинской карте.
- 2.5. В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается, устанавливается в сокращенном сроке либо, когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим положением, лечащий врач обязан отразить названные в данном пункте ситуации в медицинской карте с четкой формулировкой «Гарантия _____ часов/дней/месяцев». С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить пациента под роспись в медицинской карте.
- 2.6. Претензии косметического характера, после приема услуг Пациентом, клиникой не принимаются.
- 2.7. Гарантия на используемые материалы определяется согласно гарантийным талонам соответствующих производителей и предоставляется Пациенту по запросу.
- 2.8. После получения лечения (оказания услуг в Клинике) Пациент обязан соблюдать следующие условия:
- Соблюдать ежедневную гигиену полости рта путем чистки зубов не менее 2-х раз в день;
 - Проходить профессиональную гигиену полости рта с частотой посещений, указанных врачом к медицинской карте. Время посещений определяет Пациент, согласовывая его по телефону с администратором Клиники;
 - Проходить рентгенологическое обследование 1 (один) раз в год для диагностики, контроля качества проведенного лечения;
 - Проходить не реже одного раза в полгода бесплатный осмотр полости рта у врача Клиники;
 - Не проводить коррекцию работы, выполненной врачом Клиники, в других стоматологических учреждениях;
 - В случае появления дискомфорта или каких-либо иных проявлений в области проведенного в Клинике лечения, обращаться за устранением таких проявлений непосредственно в Клинику;
 - В случае обращения за неотложной стоматологической помощью в другие стоматологические учреждения, предоставлять Исполнителю выписку из медицинской карты этого учреждения и рентгеновские снимки;
 - Выполнять согласованный с врачом план лечения и все рекомендации лечащего врача.
- 2.9. Клиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:
- безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
 - предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
 - составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
 - оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
 - проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестер;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;
- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

3. ГАРАНТИЯ НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ

- 3.1. На лечение зубов, ранее леченных в других клиниках;
- 3.2. На обработку и пломбирование корневых каналов;
- 3.3. На профессиональную гигиеническую чистку полости рта;
- 3.4. На временные пломбы;
- 3.5. На операцию цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- 3.6. На хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.);
- 3.7. На лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- 3.8. На отбеливание зубов;
- 3.9. На периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний;
- 3.10. На втулки (матрицы) и перебазировку протеза;
- 3.11. На ремонт зубных протезов выполненных за пределами гарантийного срока, а также на любой ремонт протезов, изготовленных в других клиниках;
- 3.12. На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования);
- 3.13. При невозможности/отказе пациента от приема назначенных врачом по протоколу лечения медицинских препаратов;
- 3.14. Если по обстоятельствам, зависящим от Пациента временные ортопедические конструкции не заменены на постоянные;
- 3.15. При наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз;
- 3.16. При естественном износе матриц замковых съемных протезов;
- 3.17. При наличии подвижности зубов;
- 3.18. Если пациент настаивает на оказании услуги, не рекомендованной врачом;
- 3.19. На любые работы/услуги, не имеющие о вещественный результат, такие как: отбеливание, гигиена полости рта, лазерная терапия, лечение пародонтологическое, операции по подсадке костной ткани;
- 3.20. В случаях выявления или возникновения у Пациента заболеваний внутренних органов, а также изменений физиологического состояния организма (вредные внешние воздействия, длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний, аллергия, беременность и др.), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения.
В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет

пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае под подпись Пациента.

4. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИИ

4.1. В случае несоблюдения указанных ниже требований, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работах/услугах, возникшие в результате несоблюдения указанных требований:

- В случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
- При несоблюдении рекомендаций врача;
- При несоблюдении гигиены полости рта;
- При неявке на очередной профилактический осмотр либо плановый прием каждые полгода после завершения плана лечения, если врачом в плане лечения не указан другой распорядок приемов;
- При отказе пациента на осмотр Врачебной комиссии, при возникновении спорной ситуации.

5. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ПО ГАРАНТИЙНЫМ СЛУЧАЯМ

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

5.2. После осмотра, врач принимает решение является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

5.3. При недоверии врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией или с жалобой к руководству Клиники.

5.4. Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций Врача, данных при установлении гарантийного срока, вплоть до отправления Пациента на экспертизу. При отказе от проведения от экспертизы Пациент теряет право на гарантии.

6. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ (СРОКИ ГАРАНТИИ НА РАБОТЫ И УСЛУГИ)

- эстетико-функциональное восстановление зуба – 2 года;
- эндодонтическое лечение (исключение периодонтит) – 1 год;
- пломбы на временных (молочных) зубах – 1 год;
- имплантация с использованием имплантатов Nobel Biocare – 5 лет;
- имплантация с использованием имплантатов MIS / Osstem - 5 лет;
- несъемные ортопедические конструкции - 2 года;
- парадонтология (все процедуры) – 6 месяцев;
- съемные ортопедические конструкции (без учета необходимости перебазировки, приварки элементов протеза, вызванных индивидуальными особенностями организма пациента) – 1 год;
- ортопедические конструкции – 2 года;
- ортодонтический винт/пластина – на время ортодонтического лечения;
- временные ортопедические конструкции - 2 месяца;
- несъемный ретенционный аппарат – 1 год;
- съемные ортодонтические конструкции - 6 месяцев.

Дата: «___» _____ 20__ г.