



Утверждаю:

Генеральный директор

ООО «МедекаДенталГрупп»

Мухина Екатерина Владимировна

Положение об установлении гарантийных
сроков и сроков службы на результат оказания
стоматологических услуг в ООО
«МедекаДентаГрупп» №1

I. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом №323 от 21/11/2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ №2 от 09/01/1996 г. «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями), постановления Правительства РФ от 04/10/2012 г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»; Приказа Минздравсоцразвития «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях».

1.2 Срок службы - это период, в течение которого гарантируется нормальное функционирование результата работ (услуги), при соблюдении пациентом условий пользования работой (услугой).

II. Определение понятий

2. Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в ООО «МедекаДенталГрупп».

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 оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии (Приложение №1 к договору на оказание платных стоматологических услуг).

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в «МедекаДенталГрупп», изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. Устранению недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.

В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока, всё же, возникло осложнение и требуется дополнительное лечение. Пациент оплачивает, только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или

регистратору клиники и незамедлительно явиться на приём к специалисту. В противном случае - гарантия на результат дальнейшего лечения исключается.

Стоматологические услуги, не указанные в разделе настоящего Положения, 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 недостатки устраняются на возмездной основе.

Гарантийные сроки на ортопедические услуги не устанавливаются:

3.4.1. на установку временных ортопедических конструкций;

3.4.2. при наличии подвижности зубов - гарантийный срок устанавливает врач;

3.4.3. наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

3.4.4. желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

4.1 Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи

результата услуги Пациенту и подписания Акта выполненных работ (оказанных услуг).

4.2 Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечение, протезирование, коррекция протезов) в отношении тех зубов, которые подвергались лечению и в отношении которых был установлен гарантийный срок, в любое другое медицинское учреждение.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока:

5.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

5.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

5.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

5.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

5.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

5.6. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии уменьшается на 50%;

При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии снижается на 30%;

При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

6.1.1 В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств по оказанным услугам.

6.1.2 Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент

вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе;

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

6.4 Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

6.5 Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).

6.6 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.);

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

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

Гарантийные сроки на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии

7.1. Пломба из цемента стеклоиономерного :

7.1.1. 1 класс по Блэку - 1 год

7.1.2. II класс по Блэку - 1 год

7.1.3. III, IV класс по Блэку - 3 месяца

7.1.4. V класс по Блэку - 3 месяца

7.2. Пломба из композита светового отверждения, покрывающая менее 50% жевательной поверхности зуба - 1 год

7.3. Пломба из композита светового отверждения, покрывающая более 50% жевательной поверхности зуба - 6 месяцев

7.4. Установка скайса - 3 месяца

7.5. Эстетическая реставрация - 3 месяца

7.6. Восстановление коронки зуба с применением стекловолоконного штифта.

7.7 В период срока гарантии перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

7.8 Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок отменяется.

7.9 Гарантия на постоянную несъемную ортопедическую конструкцию -10 лет.

7.10 Гарантия на постоянную цементировку распространяется в случае периодических повторных коррекции после фиксации, следованию плана лечения и рекомендаций лечащего врача и составляет 1 месяц.

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%.

Исполнитель

Генеральный директор

Мухина Е В

Заказчик

Дата