



Положение о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги и работы, производимые в ООО «Клиника АВЕРОН»

1. Общее:

1.1. Настоящее 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 №1006), Федеральным законом от 21.11.2011 №323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

1.2. Настоящее положение определяет сроки гарантии, срок службы на производимые в ООО «Клиника АВЕРОН» стоматологические услуги, работы и порядок их установления.

1.3. Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах №1 и №2 не имеют установленных сроков годности 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.

1.4. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования потребителя, а потребитель вправе по своему требованию потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой стоматологической работы из аналогичного материала, отвечающего стандартам качества;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы потребителю, т.е. с момента оказания услуги.

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы в зависимости:

- от индивидуальных особенностей потребителей;
- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);

- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить потребителю и отобразить данную информацию в медицинской карте.

1.5. Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата стоматологической работы по назначению. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию и безопасен; исчисляется со дня принятия результата работы потребителем.

1.6. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии исполнителя, или заключением независимого эксперта, принятого исполнителем.

1.7. 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. В случае выявления существенных недостатков, возникших по вине исполнителя, потребитель вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков. Указанное требование должно быть удовлетворено исполнителем в течение 20 дней со дня предъявления требования. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе потребовать возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами или расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

1.8. ООО «Клиника АВЕРОН» обязана:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные потребителем;
- в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки.

2. Правила предоставления гарантий:

2.1. На проделанные работы потребителю предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие о веществе результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

2.2. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение потребителем всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и

ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

2.3. В отдельных сложных случаях, при согласии потребителя, 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 потребителю 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, то потребитель оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений потребитель обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратору клиники и незамедлительно явиться на приём к специалисту.

2.4. При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться таблицами №1, №2 настоящего положения. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без 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 названное в данном пункте ситуации в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия ___ месяцев». С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить под роспись в медицинской карте.

3. Гарантия не распространяется:

3.1. На зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках.

3.2. На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.

3.3. На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

3.4. На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

3.5. Профессиональная гигиена.

3.6. Пародонтологическое лечение.

3.7. Ортодонтическое лечение.

3.8. Отбеливание зубов.

3.9. Хирургическое лечение (имплантация, удаление зубов, их корней. Все виды костной пластики, зубосохраняющие операции).

4. Прекращение действия гарантии:

4.1. В случае несоблюдения указанных ниже требований, потребитель лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований:

- В случае отказа потребителя от завершения согласованного плана лечения;
- При несоблюдении назначений врача;
- При несоблюдении гигиены полости рта;
- При неявке на очередной профилактический осмотр.

4.2. Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате (негарантийные случаи):

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у потребителя заболевания «бруксизм»;
- наличия у потребителя тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- многоплодная беременность;
- выявления у потребителя быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

5. Порядок обращения потребителя по гарантийным случаям:

5.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам потребитель должен обратиться к регистратору (по телефону или лично) и изложив суть замечания 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, потребитель имеет право обратиться за консультацией к Главному врачу.

Таблица №1 «Виды работ и сроки гарантии и службы по терапевтической стоматологии» (постановка пломб, эстетическая реставрация)

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантии	Службы

Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:		
- на жевательной поверхности зубов	12 месяцев	24 месяцев
- на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	12 месяцев	24 месяца
- на контактной поверхности резцов и клыков.	12 месяцев	24 месяца
- на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области.	12 месяцев	24 месяца
- на временных (молочных) зубах	6 месяцев	
- на пришеечной поверхности зубов всех групп	12 месяцев	24 месяца
Пломба из стеклоиономерного цемента:		
- на жевательной поверхности зубов	12 месяцев	24 месяца
- на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	12 месяцев	24 месяца
- на контактной поверхности резцов и клыков.	12 месяцев	24 месяца
- на пришеечной поверхности зубов всех групп	12 месяцев	24 месяца
- на временных (молочных) зубах	6 месяцев	

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для потребителей с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

При КПУ* зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ*>18 – сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

3. Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии устанавливается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы).

4. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

Таблица №2 «Виды работ и средние сроки гарантии и службы по ортопедической стоматологии» (коронки и протезы)

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантии	Службы
Вкладки восстановительные, культевые- штифтовые	12 месяцев	24 месяца
Виниры	9 месяцев	18 месяца
Коронки цельнолитые	12 месяцев	24 месяца
Коронки из пластмассы	6 месяцев	12 месяца
Мостовидные протезы из металлокерамики	12 месяцев	24 месяца
Полные , частичные съемные пластинчатые протезы	12 месяцев	24 месяца
Бюгельные протезы	12 месяцев	24 месяца

Примечание:

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

2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

3. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза. Стоматологическая клиника АВЕРОН гарантирует функционирование зубного протеза сроком на 1 год. Гарантийный срок исчисляется с момента установки готового зубного протеза.

4. При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания потребителя выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом потребителя. Все повторные стоматологические работы по истечению данного срока (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование и т.п.) выполняются за счет потребителя.

3. Гарантия на работы и услуги по ортопедической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. установки конструкции протеза).

** Индекс КПУ – сумма кариозных («К»), пломбированных («П») и удаленных («У») зубов у одного обследованного.*