Положение о гарантийных сроках

«Утверждаю»
Генеральный директор ООО «Горостом»
Горохова О.В.
«01» марта 2022 г.

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

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 13.01.96 г. №27).

1.2 Настоящее положение определяет сроки гарантии, срок службы на производимые в ООО «Горостом» 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 (оказанные услуги), пациент вправе, потребовать безвозмездного устранения их недостатков. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги. Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отобразить данную информацию в медицинской карте.

1.4 Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

1.5 Центр обязан:
— в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом;
— в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки.

2. Правила предоставления гарантий:

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

2.2 Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом 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 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, то 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.

2.4 При установлении гарантийных сроках 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).

4. Прекращение действия гарантии:

В случае несоблюдения указанных ниже требований, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, 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.

5. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям:

5.1 В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент 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, пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу Клиники.

Таблица №1 ***«Виды работ и средние сроки гарантии и службы по детской терапевтической стоматологии»***

Виды работ:	**Гарантии**	**Службы**
Пломба из светоотверждаемых материалов на временных зубах	6 месяцев	12 месяца
Пломба из стеклоиномерного цемента	6 месяцев	12 месяца
Пломбы на постоянные зубы у детей см. Таблицу № 2		

Таблица №2 «*Виды работ и средние сроки гарантии и службы по терапевтической стоматологии» (постановка пломб, эстетическая реставрация)*

Виды работ:		
Пломба из светоотверждаемого материала:	**Гарантии**	**Службы**
Кариес на жевательной поверхности зубов	12 месяца	36 месяцев
Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	12 месяцев	24 месяца
Кариес на контактной поверхности резцов и клыков	12 месяцев	24 месяца
Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области	12 месяцев	24 месяца
Покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп	6 месяцев	24 месяца
некариозные поражения зубов	6 месяцев	12 месяцев

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов 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 №3 «Виды работ и средние сроки гарантии и службы по ортопедической стоматологии» (коронки и протезы)

Виды работ:		
Пломба из светоотверждаемого материала:	**Гарантии**	**Службы**
Вкладки восстановительные	12 месяцев	24 месяца
Виниры	12 месяцев	24 месяца
Вкладки культевые-штифтовые	12 месяцев	24 месяца
Коронки цельнолитые	12 месяцев	24 месяца
Коронки	12 месяцев	24 месяца
Мостовидные протезы из металлокерамики	12 месяцев	24 месяца
Полные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	-
Частичные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	-

Съёмные ортодонтические аппараты	2 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. Клинка гарантирует функционирование зубного протеза сроком на 1 календарный год. Гарантийный срок исчисляется с момента установки готового зубного протеза.

4. 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 повторные стоматологические работы по истечению данного срока (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование и т.п.) выполняются за счет пациента.

5. 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.*