

Общество с ограниченной ответственностью «Астер плюс»

117534, г. Москва, ул.Кировоградская д.38, корп.1

ИНН/КПП 7726236094/772601001

Утверждаю

Генеральный директор ООО «Астер плюс»

Атаян А.Ж.

Положение о «Порядке предоставления гарантии на стоматологические услуги»

Настоящее положение разработано в соответствии с ФЗ «Об основах охране здоровья граждан в РФ», Федеральным законом РФ «О защите прав потребителей», установленными отраслевыми стандартами.

Порядок предоставления гарантии на стоматологические услуги

1.1 Общие положения

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» организация обязана установить гарантийный срок на услуги. Настоящее положение определяет сроки гарантии на медицинские услуги и порядок их установления. Администрация стоматологической клиники сообщает, что все работы и услуги выполняются на основании лицензии, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ.

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

1.2 Гарантия на отдельные виды услуг

1.2.1 Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы)

Гарантия предоставляется на ортопедическую работу. Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе

- К постоянным несъемным ортопедическим работам относятся:
 - Металлокерамические, металлокомпозитные, и цельнолитые коронки, в т. ч. комбинации этих коронок — мостовидные конструкции*;
 - Безметалловые коронки*.

**Гарантия на эти работы 1 год.*

- К постоянным съемным ортопедическим работам относятся:
 - Полные съемные протезы, частичные съемные протезы, бюгельные протезы (с микрозамками или кламмерные)**;

***Гарантия на эти работы 1 год.*

- К временным ортопедическим работам относятся:
 - временные коронки;
 - временные замещающие протезы.

На постоянные ортопедические работы дается гарантия 1 (один) год. На временные ортопедические работы дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 6 (шести) месяцев.

Гарантия на постоянные съемные ортопедические конструкции предоставляется по следующим позициям:

- Выпадение искусственных зубов из протезов, перелом пластмассы протеза, разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров).

Обращаем Ваше внимание, что временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом. Если по каким-либо причинам (не зависящим от клиники или лечащего врача) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологического центра и врача-стоматолога снимается. Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента оформления гарантийного талона, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии. Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в лечебной карте. По требованию пациента может быть выписан гарантийный талон или выписка из лечебной карты.

Возможные случаи снижения гарантии.

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы - врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту. Гарантийный срок должен быть оговорен в гарантийном талоне.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока (1 год) при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2 раза в год.

Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания 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 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

Важное замечание. До момента выписки пациенту гарантийного талона или фиксации конструкции в полости рта на ортопедическую работу пациент имеет полное право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (плане лечения).

Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.). Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного ортопедического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в год. Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения, своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и установленные врачом-стоматологом должным образом (т. е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

1.2.2 Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечение корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование. Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения является:

- при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба***;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) — поставленная постоянная пломба и постоянное пломбирование корневых каналов***.

*** *Гарантия на эти работы 1 год.*

Указанная гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре, для курящих людей (при условии прохождения проф. гигиены 2 раза в год);
- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);
- на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;
- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т. ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования;
- на правильный выбор методики лечения и правильного поставленный первоначальный диагноз.

Сокращенная гарантия. Комбинированная гарантия. Отказ от гарантии.

Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

- на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой), гарантия предоставляется на срок 3 (три) месяца. Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течение гарантийного срока переделывается бесплатно;
- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, не возможность полной распломбировки, частичная проходимость (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) — отказ

от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т. е. на 1 год).

- Извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие прорезания (перфорация) стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т. е. на 1 год).

При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т. е. постановки постоянной пломбы). В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянную пломбу, в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны стоматологического центра. В рассмотрении таких замечаний пациенту будет отказано.

В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом-стоматологом) до следующего назначенного визита и пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную пломбу, более чем на 10 дней может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата лечения проводится за счет пациента. Гарантийный срок распространяется на время- с момента постановки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены ее, на постоянную пломбу.

Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного терапевтического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в год.

Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и устранение врачом-стоматологом должным образом (т. е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

1.2.3 Гарантийные обязательства на хирургическое лечение, в том числе на имплантацию.

- После хирургического вмешательства стоматологическая клиника гарантирует:
 - в течении 6 месяцев не возникает осложнений.
 - после протезирования на интегрированном имплантате (имплантатах) гарантийный срок составляет 1 год.

При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к администратору стоматологического центра или лечащему врачу.

Гарантийные обязательства на пародонтологическое лечение (подраздел терапевтической стоматологии)

Пародонтологическое лечение (лечение заболеваний десен) направлено на устранение или приостановление заболевания. Каждый случай зависит от множества факторов (общего состояния организма; приема определенных лекарственных средств; питания; гигиены рта — периодичности чистки зубов; строго соблюдения рекомендаций лечащегося врача). Гарантированный исход лечения определяется в каждом случае индивидуально.

При проведении процедуры «комплекс профессиональной гигиены» гарантируется, что будут убраны зубные отложения (твердые и мягкие), зубы приобретут естественный цвет.