

Положение о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги и работы, производимые в ООО «СИРИУС» (Клиника современной стоматологии «СИРИУС»)

1. Общее:

1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с частью 7 статьи 84 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и статьей 39¹ Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" Правительство Российской Федерации от 4 октября 2012 г постановляет:

1.2 Настоящее положение определяет сроки гарантии, срок службы на производимые в ООО «СИРИУС» (Клиника современной стоматологии «СИРИУС») 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 Клиника обязана в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом;

2. Правила предоставления гарантии:

2.1 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 сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться таблицей №1 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, гарантии не распространяются

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 Гарантия не распространяется на зубы леченные в другой клинике под протезирование или восстановление.

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

4. 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 сроки гарантии»

| Виды работ: | Гарантии |
|---|----------|
| Пломба из композиционного светоотверждаемого материала при лечении кариеса или реставрации зуба | 2 года |
| Вкладки восстановительные, керамические, металлические, штифтовые | 3 года |
| Виниры керамические | 3 года |
| Коронки металлокерамические, цельнолитые, безметалловые | 3 года |
| Мостовидные протезы из металлокерамики | 2 года |
| Полные и частичные съемные пластинчатые протезы | 1 год |
| Бюгельные протезы | 2 года |
| Микроимплантаты под съемный протез (хирургический этап) | 1 год |
| Имплантат (хирургический этап) | 3 года |
| Пломба при лечении кариеса или осложненного кариеса на молочных зубах | 6 мес |
| Несъемный ретейнер после ортодонтического лечения и ортодонтические пластинки | 1 год |

5. Отмена гарантийных сроков и сроков службы

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- если после лечения в период действия гарантий у пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
- при неоднократном (более двух раз) обнаружении у пациента неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций стоматолога;
- если пациент не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;
- невыполнение пациентом рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы определяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
- если в период лечения у врача, пациент будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;
- если пациент будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- отказ пациента от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- естественный износ матриц замковых съемных протезов.
- наличие у пациента бруксизма (ночной скрежет зубов)
- отказ или несоблюдение правил ношения защитных капп после ортопедического лечения