

«Утверждаю»

Генеральный директор

В.И. Бондарь _____

09.01.2017 г.

Положение о гарантии

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО Медицинская клиника «Птичка Тари» (далее Клиника) перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.
2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"),

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
 - соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
 - повторного оказания услуги.
2. Срок службы – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
 - соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
 - повторного оказания услуги;
 - возврата оплаченных за услуги денежных средств.
3. 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).
4. Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.
5. Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.
 2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.
 3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.
 4. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:
 1. на установку временных ортопедических конструкций;
 2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
 5. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги, который отражается в Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:
 0. при наличии подвижности зубов;
 1. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.
 6. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный срок службы на стоматологические услуги, который отражается в Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:
 0. при наличии подвижности зубов;
 1. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.
4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ
1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.
 2. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.
5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)
1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):
 0. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
 1. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
 2. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

3. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
 4. самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
 5. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;
 3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;
 4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.
6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)
1. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:
 0. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются;
 1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
 2. Пациент по неважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;
 3. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).
 4. 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.);
 5. 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);
 2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.
7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ
1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии

Наименование		Срок гарантии	Срок службы
Пломба из «Vitimer»		6 месяцев	1 год
Пломба из Композита Светового отверждения	I класс по Блэку	1 год	2 года
	II класс по Блэку	1 год	1,5 года

	III, IV, V классы по Блэку	1 год	1,5 года
	C парапульпарными штифтами	1 год	2 года
Виниры (прямые реставрации), при условии ортогнатического, фиксируемого прикуса. При сохранности целостности зубного ряда в боковых отделах не менее, чем на 80%		9 месяцев	1,5 года
Шинирование		6 месяцев	

0. 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%.

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.
2. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии
 0. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.
 1. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется.
 2. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.
 3. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

Наименование		Срок гарантии	Срок службы
Вкладки	из металла	1 год	2 года
	из керамика	6 месяцев	1 год
Виниры		9 месяцев	1,5 года
Коронки	Временные из пластмассы (способ горячей полимеризации)	9 месяцев	1 год
	из металлокерамики	1 год	2 года
	временные коронки	2 недели	1 месяц
	из керамика	9 месяцев	1,5 года
	штампованные из стали	1 год	2 года
	штампованные из стали с фасеткой	6 месяцев	1 год
Мостовидные протезы	цельнолитые	1 год	2 года
	цельнолитые с облицовкой	6 месяцев	1 год
	паяные из стали	1 год	2 года
	цельнолитые	1 год	2 года

		из пластмассы	6 месяцев	1 год
	цельнолитые с облицовкой	из керамера	6 месяцев	1 год
		из керамики	1 год	2 года
		из металлокерамики	1 год	2 года
Бюгельные протезы (каркасные)			1 год	2 года
Пластиночные протезы	Частичные съемные		6 месяцев	1 год
	Полные съемные		6 месяцев	1 год

Примечания:

1. Гарантии в полном объеме действуют только при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов.
В остальных случаях сроки устанавливаются индивидуально.
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии сокращаются на 50%.
3. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантии аннулируются.
4. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии у пациента системных заболеваний гарантии не определяются.

ВНИМАНИЕ! В Вашем конкретном случае (при выполненных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть больше или меньше «средних». Врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в Вашем случае.

ИМПЛАНТОЛОГИЯ.

Гарантии распространяются:

На пациентов, не имеющих относительных и абсолютных противопоказаний только при условии посещения пациентами профилактических осмотров после установки имплантатов, согласно, индивидуального графика, но не реже 1 раза в 1,5 месяца к врачу имплантологу.

Гарантии на установку имплантатов не распространяются:

1. На пациентов, имеющих относительные противопоказания к операции постановки имплантатов на момент сбора анамнеза, проведения операции, а так же выявленные в процессе посещения профилактических осмотров, в момент отторжения имплантатов
2. На пациентов, имеющих абсолютные противопоказания, выявленные в процессе профилактических осмотров, в момент отторжения имплантатов

В случае отсутствия у Пациентов абсолютных и относительных противопоказаний, посещающего, согласно графика профилактические осмотры и проводящего профессиональную гигиену полости рта, выполняющего все рекомендации и назначения врача имплантолога ООО Медицинская Клиника «Птичка Тари» гарантирует - в случае отторжения имплантата повторную постановку имплантата безвозмездно.

Все скидки, возвраты производятся только после рассмотрения врачебно-экспертной комиссией на основании личного заявления пациента (в срок 30 дней).

Комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья пациента для уточнения причин повлекших к отторжению имплантата.

Все отказы от предоставления пациентом выписок из истории болезни, проведения дополнительных анализов, получение консультаций и заключений у врачей смежных специальностей, необходимых для оценки состояния здоровья пациента приводит к аннулированию гарантийных обязательств.

После окончания 2-го этапа имплантологического лечения (протезирование на имплантатах)

Пациент обязан:

1. Посещать врача ортопеда для проведения контроля за конструкцией в первый год – 1 раз в 4 месяца
со 2-го года – 1 раз в 6 месяцев.
2. Проводить профессиональную гигиену полости рта минимум 1 раз в 6 месяцев.
При необходимости по назначению врача -чаще.
3. В случае протезирования несъемными конструкциями на временном цементе проводить плановую перецементировку (цена согласно прейскуранта) не реже 1 раза в 8 месяцев.
4. В случае проведения протезирования на имплантатах съемными конструкциями пациент обязан посещать врача ортопеда не реже 1 раза в 6 месяцев, с целью перебазировки базиса протеза, а также замены фиксирующих элементов (цена согласно прейскуранта).
5. При изготовлении тотальных конструкций на имплантатах и по показаниям Пациент обязан пользоваться разобщающей каппой. Для контроля использования каппы и в целях определения срока изготовления новой каппы, осмотр не реже 1-го раза в 6 месяцев.

ПРИ НЕСОБЛЮДЕНИИ ГРАФИКА КОНТРОЛЬНЫХ ОСМОТРОВ ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА АННУЛИРУЮТСЯ!