



Кабанова Н.А.

Положение

о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические работы и услуги ООО «ДЕНТОКЛАСС»

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановление Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг").

Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.

ООО «ДЕНТОКЛАСС» оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы на работы, при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. № N 1006) исполнитель имеет право сам устанавливать гарантийный срок и срок службы на свои работы, а пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока.

Так как услуга по своему правовому содержанию не имеет овеществленного результата, который исполнитель обязан гарантировать и передать заказчику после завершения работ, на исполнителе не лежит риск не достижения результата. Результат оказания медицинской услуги при любом клиническом случае не является 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении здоровья, в отсутствии каких-либо изменений, так и в ухудшении, что не может говорить о не качественном выполнении медицинской услуги. Исходя из этого невозможно гарантировать пациенту не только положительный медицинский результат, но еще стойкий положительный эффект в течение какого-либо периода времени. Поэтому гарантийный срок и срок службы может быть установлен только на работы.

В соответствии с действующим законодательством, ООО «ДЕНТОКЛАСС» отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом), вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные гарантийные сроки и сроки службы (в виде информации на информационном стенде на регистратуре и на сайте организации www.dentoclass.ru).

Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, потребитель (пациент) имеет право на безвозмездное устранение данных недостатков.

Срок службы исчисляется с момента завершения работы и определяется периодом времени, в течение которого выполненная работа пригодна к использованию.

В случае несоблюдения потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе возникшие в результате несоблюдения указанных требований и лишается гарантии.

В соответствии с установленными гарантиями ООО «ДЕНТОКЛАСС» безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями потребителем (пациентом), предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам, пациент должен в первую очередь обратиться в ООО «ДЕНТОКЛАСС» (по телефону или лично) и, изложив суть замечаний, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

ООО «ДЕНТОКЛАСС» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- безопасность услуги, что обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинского инструментария и оборудования, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права и желания получать ее по добре воле;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с Лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и ассистентов;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст потребителя (пациента), его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).
- изготовление зуботехнические работы (конструкций) в лицензированных лабораториях.

Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных ООО «ДЕНТОКЛАСС», создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

В терапевтической стоматологии

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний пародонта, кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), профессиональной гигиене полости рта, услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

Гарантия в терапевтической стоматологии распространяется только на постоянные пломбы (выпадение, скол) и начинает действовать с момента постановки пломбы.

В ортопедической стоматологии

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устраниению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, в.т.ч. на имплантатах;
- безметалловые коронки, в.т.ч. на имплантатах, виниры и вкладки;
- съемные конструкции: съемные протезы, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Гарантия в ортопедической стоматологии распространяется на постоянные ортопедические конструкции (перелом, скол или другие механические повреждения) и начинает действовать с момента установки постоянного протеза во рту потребителя (пациента).

Гарантийные сроки и сроки службы по видам работ

№	Наименование работы (услуги)	Срок гарантии	Срок службы
1	Пломбы из светоотверждаемого композитного материала	1 год	3 года
2	Все виды металлокерамических коронок, в том числе на имплантатах	1год	5 лет
3	Все виды керамических коронок на каркасе из оксида циркония, в том числе на имплантатах	1год	5 лет
4	Все виды цельнолитых коронок	1год	5 лет
5	Коронки, виниры и полостные вкладки из безметалловой керамики	1год	5 лет
6	Бюгельные протезы: простые, сложные, шинирующие, комбинированные, на замках, на балочной конструкции и на балочной конструкции с замками	1год	5 лет
7	Бюгельный протез на балочной конструкции с замковым креплением на имплантатах	1 год	5 лет
8	Съемные протезы: все нейлоновые протезы, все протезы «ACRYFREE», все пластинчатые протезы кроме перечисленных ниже	1 год	3 года
9	Пластинчатый протез с армированием	1год	4 года
10	Полный съемный протез на имплантатах с фиксацией на локаторы	1год	4 года

Условия предоставления гарантии

Гарантия на стоматологические работы (услуги) предоставляется при условии соблюдения потребителем (пациентом) следующих условий:

потребитель (пациент) обязан:

- выполнять рекомендованный план лечения;
- соблюдать гигиену полости рта;
- выполнять полную санацию полости рта, невыполнение ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- проводить подготовку к протезированию зубов (терапевтическое, хирургическое и ортодонтическое лечение) в клинике ООО «ДЕНТОКЛАСС»;
- выполнять обязательные перебазировки съемных ортопедических конструкций по назначению врача (в течении первых 6 мес. безвозмездно, последующие на возмездной основе);
- являться на контрольные (профилактические) осмотры и выполнять профессиональную чистку полости рта, согласно назначениям врача, но не реже чем 1-ин раз в 6 месяцев, т.к. не соблюдение пациентом назначений врача, лишает доктора возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;
- выполнять назначения врача по результатам профилактических осмотров (гигиенические процедуры, терапевтическое и хирургическое лечение);

пациент лишается гарантии:

- при замене временного лечебного пломбирования корневых каналов на постоянную пломбировку, или временной пломбы на постоянную, в другом лечебном учреждении (если это не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте)
- если в период лечения у врача потребитель (пациент) будет параллельно пользоваться услугами или корректировать результаты лечения в другой стоматологической клинике;
- если после лечения в период действия гарантий у потребителя (пациента) возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (травмы, удары), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- при несоблюдении рекомендаций по эксплуатации ортопедической конструкции и ухода за ними (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- если временные ортопедические конструкции не были заменены на постоянные, в сроки, указанные врачом, по вине потребителя (пациента) по различным причинам;

Естественный износ матриц замковых креплений, пластмассовых зубов в съемных ортопедических конструкциях, не является гарантийным случаем.

Не выполнение потребителем (пациентом) данных условий, влечет потерю гарантии на работу, выполненную в ООО «ДЕНТОКЛАСС»

Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- на установленные временные ортопедические конструкций, на хирургическое, ортодонтическое и эндодонтическое лечение;
- на все виды стоматологических работ, при невыполнении рекомендованного врачом плана лечения, при желании потребителя (пациента) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов работ;

Существующие врачебные методики также не позволяют установить стандартный гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) более 13;
- при разрушении зуба более чем на $\frac{1}{2}$ объема;
- наличие подвижности зубов;
- наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз десен и т.п.;
- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями и системными хроническими заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

В данных случаях гарантийный срок может быть уменьшен или совсем отсутствовать, в зависимости от степени тяжести заболевания и других показаний. Решение об изменении срока гарантии или ее отсутствии принимается лечащим врачом, с обязательным извещением об этом потребителя (пациента) до начала лечения и об этом делается запись в амбулаторной карте.

Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.

Опыт врачей-стоматологов ООО «ДЕНТОКЛАСС» показывает

Обработка и пломбирование корневых каналов

- при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85% - 90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

Постановка имплантатов

- полное приживление имплантатов происходит в 95 % случаев (при соблюдении гигиены полости рта и выполнении рекомендаций врача).

исполнитель гарантирует:

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных имплантатов ведущих зарубежных фирм;
- проведение операции в условиях стерильности, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

Удаление зуба

исполнитель гарантирует, что удаление зуба произойдет:

- максимально безболезненно;
- с адекватным хирургическим вмешательством.
- бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, таких как воспаление, кровотечение.

Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

- в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

Ортодонтическое лечение

- в 90% случаев положительный результат при соблюдении следующих условий: хорошая гигиена и правильная эксплуатация ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д), обязательное выполнение рекомендаций врача по использованию ретенционного аппарата.