

Положение о Порядке предоставления гарантий на стоматологические услуги клиники «Эргодент»

1.1. Общие положения

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» организация обязана установить гарантийный срок на услуги. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого Клиника несет ответственность за недостатки, обнаруженные в выполненной работе. Настоящее положение определяет сроки гарантии на медицинские услуги и порядок их установления. Руководство и администрация ООО «Эргодент» 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 бесплатный прием к лечащему врачу. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

1.1.1. Клиника выполняет гарантийные обязательства при условии соблюдения Пациентом следующих требований:

- выполняет весь согласованный план лечения;
- не проводит в других учреждениях коррекцию работы, выполненной Клиникой;
- Пациент регулярно проводит мероприятия по профессиональной гигиене полости рта, с периодичностью, указанной в амбулаторной карте, но не менее 1-го раза в год.

1.1.2. Гарантийные обязательства не сохраняются при возникновении в период гарантийного срока следующих обстоятельств:

- беременность,
- возникновение новых заболеваний или вредных внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в т.ч. длительный прием лекарственных средств при лечении других заболеваний,
- игнорирование обязательного профилактического осмотра, проводимого 1 раз в 6 месяцев, а в случае зубного протезирования с опорой на стоматологических имплантатах 1 раз в 3 месяца,
- не соблюдение рекомендаций лечащего врача.

1.1.3. Клиника не несет гарантийных обязательств перед Пациентом при оказании стоматологических услуг в следующих случаях:

- при лечении зубов ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению;
- при невозможности проведения или отказе Пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;
- при отказе или несогласии Пациента с планом лечебных и профилактических мероприятий, предложенных врачами клиники;
- при несогласии Пациента с рациональным планом протезирования, предложенного ортопедом в соответствии с расчетом выносимости пародонта опорных зубов, учитывая данные исследований;
- при просьбе Пациента о лечении и протезировании зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.)
- при возникновении аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории РФ.
- при установке протеза, изготовленного специалистами других лечебных учреждений;
- при починке съемного протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении или с истекшим сроком гарантий;
- при прекращении лечения по инициативе Пациента;
- при возникновении осложнений по вине Пациента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.;
- при возникновении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способных повлиять на результаты лечения.

1.1.4. Гарантии не распространяются:

- на фиксацию декоративных зубных украшений;
- на пародонтологическое лечение и профессиональную гигиену полости рта;
- на отбеливание зубов;
- на ортодонтические аппараты

1.2. Гарантия на отдельные виды услуг

1.2.1. Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение.

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

Гарантия на терапевтическое лечение составляет 1 год.

Гарантия предоставляется на лечение кариеса эмали и кариеса дентина, на лечение пульпита.

Гарантия не распространяется на лечение хронического периодонтита (возможно, потребуются дополнительные процедуры для купирования прикорневого воспаления), а также на перелечивание зубов (под пломбой вполне может оказаться большая кариозная полость, перелом или какая-то другая неприятность, тогда потребуется либо более сложное лечение, либо удаление зуба).

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;
- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);
- на восстановление коронковой части зуба при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов) без дальнейшего протезирования;
- 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 поставленного первоначального диагноза.

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 течении гарантийного срока перделывается бесплатно;
- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, не возможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (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.

Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 2 месяца приводит к прекращению гарантии.

1.2.2. 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).

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

Гарантия не распространяется ни на один вид пародонтологического лечения.

1.2.3. Гарантийные обязательства на хирургическое лечение

После хирургического вмешательства стоматологическая клиника гарантирует:

- в течении 6 месяцев не возникает осложнений;
- удаление проведено полностью (т.е. отсутствуют частицы зубов).

При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к администратору Клиники.

Что касается удаления кист, опухолей и других новообразований. Клиника гарантирует удаление новообразования. Но гарантии на то, что она вновь не вырастет не предоставляет.

1.2.4. Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы)

Гарантия предоставляется на ортопедическую работу.

Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе 1.2.1. «Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

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 ортопедические работы 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 и обязательно должен быть доведен до Вашего сведения с записью в карте. Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники 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.

В этих случаях гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

Гарантия распространяется: на все виды зубных протезов.

Гарантия не распространяется: на любые переделки, доделки и коррекции протезов, изготовленных другими докторами.

Важно. До момента выписки пациенту гарантийного талона 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 заявленной в плане лечения.

Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 2 месяца приводит к прекращению гарантии. Профилактический осмотр является бесплатным, мероприятия, проводимые в целях поддержания функциональности ортопедических конструкций (замена матриц, перебазировка, пришлифовывание и т.п.) оплачивается дополнительно

1.2.5. Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение.

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

В связи с тем, что ортодонтическая стоматология – неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Клиника гарантирует:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

Гарантийный срок аннулируется:

- при нарушении пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);
- при необходимости дополнительного лечения пациент своевременно не посещает других специалистов – стоматологов;
- после завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

В случае поломки, утери ортодонтического аппарата, изготовление нового осуществляется за отдельную плату.

1.2.6. Гарантийные обязательства на стоматологическую имплантацию

Стоматологическая имплантация – это метод вживления искусственного корня (имплантата) в костную ткань верхней или нижней челюсти. Имплантаты используются в качестве опор, на которые фиксируются либо коронки (полноценно заменяющие утраченные зубы), либо зубные протезы (съёмные, бюгельные, мостовидные).

Клиника предоставляет пациенту гарантию на технические изделия (имплантаты) на срок – 5 лет с момента постановки имплантата(ов), при обязательном контрольном осмотре 1 раз в полгода.

В случае отторжения имплантата(ов) возможны следующие варианты лечения, за вычетом стоимости каждого имплантата:

- Пациенту возвращается сумма уплаченная им за проведенную ему стоматологическую имплантацию;
- Пациенту проводится повторная имплантация;
- при желании Пациента возможна замена лечения, в счет уплаченной суммы.

Гарантия распространяется: на операции дентальной имплантации. Если мы ставим имплантат, он должен стопроцентно интегрироваться и находиться в нужном положении.

Гарантия не распространяется: на операции остеопластики, включая синуслифтинг. Поскольку эти вмешательства основаны исключительно с надеждой на регенерацию костной ткани, а то, как она будет идти - целиком и полностью зависит от организма пациента, а также на пластику мягких тканей. По той же самой причине.

1.2.7. Гарантийные обязательства на детское стоматологическое лечение

Гарантия на терапевтическое лечение составляет 6 мес.

Гарантия предоставляется на лечение кариеса эмали и кариеса дентина, на лечение пульпита.

Гарантия не распространяется на профессиональную гигиену полости рта;

Клиника выполняет гарантийные обязательства при условии соблюдения Пациентом следующих требований:

- выполняет весь согласованный план лечения;
- не проводит в других учреждениях коррекцию работы, выполненной Клиникой;
- Пациент посещает лечащего врача для проведения профилактического осмотра не менее 1-го раза в 3 месяца;
- проводит мероприятия по профессиональной гигиене полости рта, с периодичностью, указанной в амбулаторной карте, но не менее 1-го раза в 3 месяца.

Фамилия, инициалы и подпись пациента: _____

Дата: «__» _____ 202__ г.