

Утверждаю
Генеральный директор ООО «Стоматологический
Центр «Авикул»
А.Е.Протченко
2022г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных обязательствах на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Стоматологический Центр «Авикул»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором возмездного оказания стоматологических услуг, приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг в ООО «Стоматологический Центр «Авикул»

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ ФЗ «О защите прав потребителей № 2300-1 от 07.02.1992г., Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006 «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», ФЗ РФ № 323-ФЗ от 21.11.2011. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.3. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей» Пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам - в течение срока службы.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям.

Существенный недостаток- это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением; либо который не может быть устранен; либо на устранение которого требуются большие затраты.

1.3. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры, вкладки, зубные протезы, ортодонтические аппараты.

1.4. Гарантия качества лечения -это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, протезов, коронок, ортодонтических аппаратов.

Гарантийный срок- это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан вернуть ранее переданную ему исполнителем изделия (коронки, протезы, ортодонтические аппараты).

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) Пациенту, т.е. с момента завершения оказанной услуги.

Срок службы- это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг, 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.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПАЦИЕНТА

2.1. Исполнитель своевременно предоставляет Пациенту необходимую информацию об установленных гарантийных сроках и соках службы на стоматологические услуги (работы), о правилах и условиях эффективного использования результата стоматологической работы (услуги).

2.2. Исполнитель не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом и вследствие нарушения им правил использования результатов работы.

2.3. При некоторых клинических ситуациях, когда лечение возможно, но прогноз сомнителен, а Пациент настаивает на проведении лечения, составляется дополнительное соглашение к Договору возмездных стоматологических услуг «Согласие о лечении без гарантии», либо делается запись в амбулаторной медицинской карте стоматологического больного «Лечение проводится без гарантии. Согласен» (подпись Пациента). В таком случае лечение проводится без предоставления каких-либо гарантийных обязательств со стороны Исполнителя. При возникновении недостатков или существенных недостатков лечения этих заболеваний устранение их проводится в общем порядке, на возмездной основе.

2.4. В случае выявления любых недостатков к оказанным стоматологическим услугам (работам) Пациент должен обратиться в регистратуру клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу или обратиться к исполнительному директору (генеральному директору).

2.5. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для Пациента.

2.6. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для Пациента.

3. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

№	Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
Терапевтическое лечение			
1.	Пломба из стеклоиономерного цемента	2 года	2 года
2.	Пломба из композиционного светоотверждаемого материала	2 года	2 года
3.	Виниры, компониры	2 года	2 года
Ортопедическая стоматология			
1.	Несъемные протезы (коронки, мостовидные протезы):		
	Композитные	2 года	3 года
	Цельнолитые	2 года	5 лет
	Штампованные стальные	2 года	2 года
	Металлокерамические	2 года	5 лет
	Безметалловые коронки	2 года	4 года
	Вкладки керамические, металлические, виниры	2 года	5 лет
2.	Съемные протезы:		
	Пластмассовые частичные	2 года	2 года
	Пластмассовые полные	2 года	2 года
	Гибкие из акрила и нейлона	1 года	2 года
	Бюгельные	2 года	3 года
	Бюгельный протез с замковой, телескопической фиксацией	2 года	3 года

Хирургическая стоматология			
1.	Имплантаты «Реплейс Селектс» HI-TEC LTD Q-Implant Dio	2 года	По срокам определенным производителем
	Починка (ремонт) съемного протеза	2 недели	2 недели
Ортодонтия			
1.	Несъемный ретейнер	3 мес.	3 года
	Аппарат Дерихсвайлера	1 нед.	18 мес.
	Внеротовые аппараты	1 нед.	2 года
	Съемный протез (пластинка)	1 нед.	18 мес.
	Съемный аппарат одночелюстной	1 нед.	18 мес.
	Съемный аппарат двухчелюстной	1 нед.	18 мес.
	Вестибулярная пластинка	1 нед.	18 мес.
	Каппы	1 нед.	2 года
	Брекеты-системы	3 мес.	3 года

Примечания: Гарантия не распространяется на естественный износ напыления и матриц замковых креплений съемных протезов.

На временные ортопедические конструкции и временные пломбирочные материалы гарантия предоставляется до момента замены их на постоянные конструкции или материалы в соответствии с согласованным планом лечения.

4. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

4.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):

4.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания), изменение физиологического состояния: беременность;

4.1.2. снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми и хроническими инфекционными заболеваниями;

4.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

4.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

4.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

4.1.5. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами.

4.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5), срок гарантии(срок службы) уменьшается на 50%.

4.3. В случаях, когда особенности организма Пациента, в т.ч. состояние его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на стоматологические услуги, который отражается в Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

4.3.1 при наличии подвижности зубов;

4.3.2. при наличии пародонтита, пародонтоза. 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;

4.3.3. при наличии патологии прикуса;

4.3.4. при наличии бруксизма (повышенная стираемость зубов). Обязательным условием гарантии в этом случае является ношение пациентом разобщающей назубной каппы.

5. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

5.1. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

5.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое лечебное учреждение;

5.1.2. Пациент в процессе лечения или в течении срока гарантии (срока службы) самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

5.1.3. Пациент пропустил сроки очередной явки на прием к врачу, прервал начатое лечение и (или) протезирование (по любой причине).

6. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ (СРОК СЛУЖБЫ) НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ:

Ввиду специфики на отдельные виды стоматологических работ (услуг) установить гарантийные сроки (сроки службы) не представляется возможным, это:

- повторное эндодонтическое лечение;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- хирургические операции (резекции верхушки корня зуба, удаление зубов и т.д.);
- лечение десны и окружающих зуб тканей;- (пародонтология)
- отбеливание зубов.