

ПОЛОЖЕНИЕ
о сроках службы и гарантийных сроках
на стоматологические услуги и работы, производимые
в стоматологической клинике «Жемчужина»

1. Общее:

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, ФЗ РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. ПП РФ от 13.01.96г. №27).

1.2. Настоящее Положение о гарантийных сроках, устанавливаемых ООО «Жемчужина» для своих пациентов, определяет виды гарантийных сроков, правила их установления и изменения, порядок их установления, а также устанавливает срок службы на производимые в клинике стоматологические услуги и работы.

1.3. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге) пациент вправе потребовать безвозмездного устранения этих 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 отразить данную информацию в медицинской карте.

Недостаток работы, услуги – несоответствие работы, услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых работа, услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

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 (например полный перелом протеза, не подлежащий починке, выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено исполнителем в течение 30 дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный существенный недостаток является неустранимым, пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами и третьими лицами;
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

1.4. Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

1.5. ООО «Жемчужина» обязано:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом;
- в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки.

2. Правила предоставления гарантий:

2.1. В ООО «Жемчужина» устанавливается максимальный гарантийный срок 3 года при условии полной санации полости рта и восстановления жевательной функции на 100%. Гарантийный срок может быть сокращен лечащим врачом и установлен персонально для каждого пациента и/или на отдельные виды работ/услуг, исходя из клинической картины и особенностей состояния здоровья пациента.

2.2. Гарантийный срок устанавливается только на работы, услуги, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы и т.п. Гарантийный срок дается только при выполнении плана лечения, составленного в ООО «Жемчужина».

2.3. 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, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

2.4. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться без гарантированного положительного результата, на такие случаи гарантия не распространяется. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратору клиники и незамедлительно явиться на прием к специалисту.

2.5. Гарантийные обязательства выполняются Исполнителем в полном объеме в случае, если у Пациента отсутствуют либо не возникают вновь такие состояния организма, которые прямо или косвенно влияют, или могут повлиять на состояние полости рта, как то: длительный прием лекарственных средств, воздействие вредных факторов, заболеваний и состояний (остеопороз, новообразования и т.п.), беременность и т.п.

Гарантийные обязательства не выполняются Исполнителем при действиях Пациента, ухудшающих состояние полости рта.

2.6. Гарантийный срок устанавливается врачом ООО «Жемчужина» (в полном либо сокращенном размере, в том числе может быть не установлен), подкрепляется обоснованием в медицинской карте и указывается в Гарантийном талоне.

В случае, если Пациент с указанным сроком не согласен, для консультации приглашается Руководитель ООО «Жемчужина».

С условиями гарантии необходимо ознакомить пациента под роспись в Гарантийном талоне.

3. Гарантия не распространяется:

3.1. На зубы, ранее леченные эндодонтически в других клиниках.

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. На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

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

4. Прекращение действия гарантии:

Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований:

- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при несоблюдении гигиены полости рта;
- при неявке на очередной профилактический осмотр;
- при исправлении недостатков в других клиниках до осмотра врачами ООО «Жемчужина».

5. 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 проблемы, записаться на **бесплатный** осмотр к лечащему врачу.

5.2. После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

ООО «Жемчужина» оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения Пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, вплоть до направления Пациента на экспертизу. При отказе от проведения экспертизы Пациент теряет право на гарантийное обслуживание в ООО «Жемчужина».

5.3. При недоверии врачу или по другим причинам Пациент имеет право обратиться за консультацией к другому специалисту ООО «Жемчужина»

Примечание:

1. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза. ООО «Жемчужина» гарантирует функционирование зубного протеза сроком на 1 календарный год. Гарантийный срок исчисляется с момента установки готового зубного протеза.
2. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы (услуги):
 - эндодонтическое лечение;
 - операция по установке зубного имплантата;
 - профессиональная гигиена;
 - пародонтологическое лечение;
 - наложение повязки (временной пломбы);
 - отбеливание зубов;
 - операция удаления зуба;
 - операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;
 - ортодонтическое лечение.

**Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ
при оказании стоматологической помощи**

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1. Терапевтическая стоматология			
1.1.	Пломба из композита светового отверждения		
1.1.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.1.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.1.3.	III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.1.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
1.2.	Винир	9 месяцев	1,5 года
1.3.	Вкладка	1 год	2 года
Примечания:			
1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%. При КПУ ≥ 18 – сроки снижаются на 50%.			
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70%			
2. Ортопедическая стоматология			
2.1.	Вкладки		
2.1.1.	Из металла	1 год	2 года
2.1.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.1.3.	Цельнокерамические	1 год	2 года
2.2.	Винир	9 месяцев	1,5 года
2.3.	Коронки		
2.3.1.	Из пластмассы временные	1 месяц	1 месяц
2.3.2.	Из пластмассы	9 месяцев	1 год
2.3.3.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.3.4.	Цельнокерамические	1 год	1,5 года
2.3.5.	Штампованные коронки	1 год	2 года
2.3.6.	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой	6 месяцев	1 год
2.3.7.	Коронки цельнолитые	1 год	2 года
2.3.8.	Коронки из диоксида циркония	1 год	2 года
2.4.	Адгезивные протезы	6 месяцев	1 год
2.5.	Мостовидные протезы		
2.5.1.	Паянные	1 год	2 года
2.5.2.	Цельнолитые из КХС	3 года	3 года
2.5.3.	Цельнолитые с облицовкой		
2.5.3.1.	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
2.5.3.2.	Из композиционного материала	6 месяцев	1 год
2.5.4.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
2.5.5.	Мостовидные протезы из диоксида циркония	1 год	2 года
2.6.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
2.7.	Частичные съемные пластинчатые протезы	6 месяцев	2 года
2.7.1.	Частичные съемные пластинчатые протезы с литым армированием	1 год	2 года
2.8.	Полные съемные пластинчатые протезы	6 месяцев	2 года

2.9.	Съемные протезы из полиамида	1 год	2 года
2.10.	Напыление	3 месяца	6 месяцев
Примечания:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%. 2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется. 3. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза. 			

Утверждаю
Директор ООО «Жемчужина»
Колобов С.С.