

Утверждаю:

Директор ООО «N»

\_\_\_\_\_ / Якубович Г.Ш./

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014 г.

М П

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**« О порядке предоставления гарантии на выполняемые стоматологические услуги »**

**ООО «N»**

**г. Пенза**

## 1.1. Общие положения

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» организация обязана установить гарантийный срок на услуги. Настоящее положение определяет сроки гарантии на медицинские услуги и порядок их установления.

Администрация стоматологического центра 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.

В течение гарантийного срока замечания пациентов рассматриваются по письменному заявлению установленной формы. Бланк заявления можно получить у администратора центра.

## 1.2. Гарантия на отдельные виды услуг

### 1.2.1 Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы)

Гарантия предоставляется на ортопедическую работу. Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе 1.2.2 «Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

К постоянным несъемным ортопедическим работам относятся:

- Металлокерамические, металлокомпозитные, и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок – мостовидные конструкции;
- Безметалловые коронки (протезирование с использованием системы «Фабрекор», прессованная керамика, композитные коронки);

**Гарантия на эти работы 1 год.**

К постоянным съемным ортопедическим работам относятся:

- Полные, частично съемные протезы, бюгельные протезы (с микрозамками или микрозацепами);

**Гарантия на эти работы 1 год.**

К временным ортопедическим работам относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

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 (кляммеров).

*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 со стоматологического центра 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 (один) год) при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 1 (один) раз в год.

Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен; При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 (один) месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

**Важное замечание.** 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 определенной в плане протезирования (плане лечения).

Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.). Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного ортопедического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в год. Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения, своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и установленные врачом-стоматологом должным образом (т.е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 (три) месяца приводит к прекращению гарантии.

### **1.2.2. Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение**

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечение корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или

изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование.

Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения является:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – поставленная постоянная пломба и постоянное пломбирование корневых каналов;

Гарантийный талон выдается после каждого законченного лечения зуба.

### **Гарантия 1 (один) год**

Указанная гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1(один) тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре, для курящих людей (при условии прохождения проф. гигиены 2(два) раза в год);
- 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 переделывается 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 (один)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 (один)год).

При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 (один)год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы).

***В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны стоматологического центра. В рассмотрении таких замечаний пациенту будет отказано.***

В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом-стоматологом) до следующего назначенного визита и пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную, более чем на 5 дней может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата лечения проводится за счет пациента. Гарантийный срок распространяется на время с момента постановки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены ее на постоянную.

Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного терапевтического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но **не реже одного раза в год.**

Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и устранение врачом-стоматологом должным образом (т.е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 (три) месяца приводит к прекращению гарантии.

### **1.2.3. Гарантийные обязательства на хирургическое лечение**

После хирургического вмешательства стоматологическая клиника гарантирует:

- в течении 6 (шести) 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 стоматологического центра.

### **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). Гарантированный исход лечения определяется в каждом случае индивидуально.

При проведении процедуры «комплекс профессиональной гигиены» гарантируется, что будут убраны все зубные отложения (твердые и мягкие), зубы приобретут цвет, близкий к естественному цвету.