
ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;

Медицинская услуга - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.

Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга или которое обратилось за оказанием медицинской услуги независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

2. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

Стоматологическая клиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

2.1. Оказание стоматологических услуг в соответствии с нормами, стандартами и законодательством Российской Федерации.

2.2. Безопасность оказания услуг, что обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, а также использованием разрешенных к применению на территории РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги.

2.3. Представление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле.

2.4. Составление рекомендуемого (оптимального) плана лечения.

2.5. Оказание стоматологических услуг в соответствии с лицензией.

2.6. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности.

2.7. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестер.

2.8. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов.

2.9. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги.

3. ГАРАНТИЯ НА ОКАЗАННЫЕ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ

3.1 Стоматологическая клиника несет ответственность за качество результата оказанной услуги в течение гарантийного срока. Гарантийный срок на результат оказанной медицинской услуги, устанавливается Приложением № 1 к настоящему Положению.

3.2. Гарантийный срок, указанный в п. 3.1. настоящего соглашения, распространяется на материалы, используемые для создания результата оказания услуги.

3.3. Если недостаток возник ввиду физиологических особенностей, состояния здоровья Пациента или по причине наличия у него вредных привычек, Стоматологическая клиника не несет ответственности за результат оказанных услуг.

4. ГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ

4.1. В случае обнаружения Пациентом в течение гарантийного срока недостатков в оказанных услугах или их результате, которых Пациент не мог обнаружить при приемке и/или непосредственном оказании медицинской услуги Пациент вправе обратиться в Стоматологическую клинику с одним из следующих требований:

- безвозмездно устранить недостатки оказанных услуг в разумный срок;
- соразмерно уменьшить установленную цену за оказанные услуги.

В случае предъявления указанных требований Пациент обязан явиться в Стоматологическую клинику для осмотра его Лечащим врачом и фиксации недостатка оказанной услуги.

5. НЕГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ

5.1. Стоматологическая клиника не несет ответственность за недостатки качества оказанных услуг в случае если недостатки возникли в результате:

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- оперативные вмешательства (пластическая хирургия в области лица и шеи);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- выявление у пациента онкопатологии;
- выявление у пациента заболевания «остеопороз»;
- многоплодной беременности;
- выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

5.2. Стоматологическая клиника не несет ответственности за недостатки оказанных услуг в случае отсутствия причинно-следственной связи между возникшими недостатками в оказанной услуге и действиями Стоматологической клиники, в том числе если недостатки возникли по причине физиологических особенностей Пациента, состояния здоровья, вредных привычек, влияющих на качество оказанных услуг.

6. УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ НЕ УСТАНОВЛИВАЕТСЯ ГАРАНТИЯ

6.1. Стоматологическая клиника не устанавливает гарантию на следующие оказанные медицинские услуги:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других медицинских учреждениях;
- восстановление пломбой зуба, коронка которого разрушена более чем на 1/2;
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других медицинских учреждениях;
- установка временных ортопедических конструкций, которые должны были быть заменены на постоянные в установленный лечащим врачом срок;
- установка временной пломбы, которая должна быть заменена на постоянную в установленный лечащим врачом срок;
- установка скайса;
- услуги, входящие в план лечения, который не был завершен по причинам, независящим от Стоматологической клиники;
- услуги, на проведении которых настоял Пациент несмотря на указания лечащего врача о том, что данные услуги являются нежелательными. Согласие на такой (неоптимальный) вид лечения оформляется в амбулаторной карте.

6.2. В отдельных сложных случаях, при согласии Пациента, лечение может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата.

7. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

7.1. Гарантийный срок на стоматологические услуги, оказываемые Стоматологической клиникой, установлены в Приложении № 1 к настоящему Положению. Лечащим врачом для каждого конкретного пациента могут быть пересмотрены и установлены иные гарантийные сроки в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантии.

С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки могут быть уменьшены или увеличены, что фиксируется лечащим врачом в Амбулаторной карте Пациента.

8. УМЕНЬШЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

8.1. Стоматологическая клиника вправе в одностороннем порядке уменьшить

гарантийный срок, установленный в настоящем Положении, отразив это изменение в Амбулаторной карте Пациента, в следующих случаях:

- возможное влияние на результат и качество оказанной услуги общих заболеваний Пациента и имеющихся стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

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

- самолечение стоматологических заболеваний (прием медикаментов, не назначенных врачом);

- при неудовлетворительной гигиене полости рта,

- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;

- иные причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

9. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

9.1. Стоматологическая клиника вправе отменить гарантийный срок на оказанные услуги в следующих случаях:

- при не посещении лечащего врача через каждые 6 месяцев от последнего приема;

- при неудовлетворительной гигиене полости рта Пациента (если Пациент выполняет услугу по профессиональной гигиене полости рта реже чем 1 раз в 6 месяцев или в иной срок, установленный Стоматологической клиникой);

- при несоблюдении рекомендаций лечащего врача и Правил эксплуатации результатов стоматологических услуг, утвержденных Стоматологической клиникой;

- при несоблюдении сроков лечения, установленных лечащим врачом;

- при несоблюдении индивидуальной гигиены полости рта;

- при отказе выполнения комплексного плана лечения / протезирования, согласованного с Пациентом.

9.2. В случае если после оказания услуг Пациент обратился в другое медицинское учреждение, которое оказало ему услуги, влияющие на результат оказанных Стоматологической клиникой услуг, Стоматологическая клиника вправе уменьшить или отменить гарантийный срок на результат оказанных услуг в зависимости от степени влияния оказанной медицинской услуги в другом медицинском учреждении на результат оказанных Стоматологической клиникой услуг.

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 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 срок устанавливается 1 год.

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, для курящих людей (при условии прохождения проф. гигиены 2 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;
- 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 1 (один) месяц. 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, клиновидные дефекты, пришеечные кариесы, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) - **отказ от гарантии**. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (1 год).
- на лечение зуба после травмы (ушиб, скол стенки), на лечение хронического периодонтита – **отказ от гарантии**. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (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 (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.

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 стоматологической клиники. 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 месяца приводит к прекращению гарантии.

Гарантийные обязательства при ортопедическом лечении

Вид работы, услуги	Гарантийный срок
Восстановление зуба металлокерамической, цельнолитой коронкой, в т.ч. комбинации этих коронок	1 год
Восстановление зуба безметалловой коронкой	1 год
Восстановление зуба керамическим виниром	1 год
Восстановление зуба металлокерамической коронкой на имплантате	1 год
Восстановление зуба безметалловой коронкой на имплантате	1 год
Восстановление зубного ряда несъемной конструкцией с опорой на 4 имплантата	1 год
Съемный протез на балочной опоре	1 год
Частичный съемный пластиночный протез	6 мес
Полный съемный пластиночный протез	6 мес
Съемный бюгельный протез	1 год
Съемный бюгельный протез с замковой фиксацией	1 год
Съемный акриловый протез (Акри Фри)	1 год
Протезы Квадротти	1 год
Съемный нейлоновый протез	1 год
Условно- съемный протеза на имплантах	1 год

На временные ортопедические работы (временные коронки) дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями.

Гарантия на ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:

Выпадение искусственных зубов из протезов, перелом пластмассы протеза, перелом кламмеров у частичных съемных протезов, перелом пластмассовых мостов или коронок, скол массы металлокерамической конструкции, расцементировка коронок.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом. Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологической клиники и врача-стоматолога снимается.

Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента сдачи работы.

Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в амбулаторной карте.

Гарантия не предоставляется:

- на починку протеза
- на перебазировку протеза
- на приварку кламмеров

В случае несоответствия опорных зубов требованиям (разрушение коронковой части зуба не более 70% (индекс разрушения окклюзионной поверхности зуба «ИРОПЗ» не более 0,7, отсутствие поддесневых дефектов в виде глубоких сколов, полостей, при этом сохранность коронковой части зуба выше уровня десны, сохранность области би- и трифуркации, отсутствие признаков: периапикальных воспалений, разряжения в периапикальной зоне и расширения периодонтальной щели, а так же опухолевидных образований, корневые каналы зуба должны хорошо визуализироваться, равномерно запломбированы до анатомической верхушки. В каналах не должны быть инородные тела (отломки эндодонтических инструментов и других инородных тел) гарантия на ортопедическую конструкцию не распространяется.

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 договоре на оказание платных медицинских услуг.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока 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 раз в 6 месяцев.

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 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

Важное замечание. До момента сдачи ортопедической работы 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 месяца приводит к прекращению гарантии.

Гарантийные обязательства при хирургическом лечении.

Гарантия на установку имплантатов (хирургический этап) 2года. С момента постановки имплантата(ов), при обязательном контрольном осмотре 1 раз в три месяца в первый год, 1 раз в шесть месяцев второй год.

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 причине.

Гарантийные обязательства при ортодонтическом лечении.

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

Ортодонтическая стоматология как научная дисциплина, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Гарантийный срок начинает действовать с момента установки ортодонтических пластинок во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и составляет 6 месяцев.

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

Повторная фиксация при отрыве брекета проводится безвозмездно при возникновении осложнения в течение 1 суток после фиксации. Все последующие манипуляции оплачиваются в соответствии с прейскурантом.

Гарантийный срок аннулируется:

- при нарушении пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, не реже 1 раз в 3 месяца
- 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.

Гарантийные обязательства на детскую стоматологию

- Пломба из стеклоиономерного цемента
- -молочный прикус – 3 месяца
- -постоянный прикус – 6 месяцев
- Пломба из светоотверждаемого материала
- -молочный прикус – 3 месяца
- -постоянный прикус – 12 месяцев