

Положение о предоставлении гарантий на стоматологические услуги ООО «Ю-Дент»

1. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет порядок предоставления гарантий на стоматологические услуги при оказании медицинской помощи в ООО «Ю-Дент» (далее именуется – Положение).

2. Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

3. Основные понятия:

Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «Ю-Дент» - медицинская организация, имеющая лицензию на осуществление медицинской деятельности по видам работ (услуг) по стоматологии.

Заказчик (Потребитель) – физическое лицо, которому предоставляется медицинская услуга в соответствии с имеющейся лицензией на осуществление медицинской деятельности.

Гарантийный срок – это срок, исчисляемый со дня выполнения работ (услуг), в течение которого Заказчик (Потребитель) вправе предъявлять требования Исполнителю за недостатки, обнаруженные в выполненных работах (услугах), а исполнитель обязан за свой счет исправить недостатки, связанные с исполнением обязательств по договору, при отсутствии виновных действий со стороны Заказчика (Потребителя) и третьих лиц.

4. Все предоставляемые работы (услуги) предоставляются:

на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности;

медицинские изделия и лекарственные средства приобретаются у поставщиков, имеющих право на их реализацию, и соответствующие требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. Медицинские изделия и лекарственные средства являются разрешенными к применению в Российской Федерации и включенными в Государственный реестр лекарственных средств или в Государственный реестр медицинских изделий;

зуботехнические изделия и работы изготавливаются и осуществляются в зуботехнических лабораториях медицинских организаций, соответствующих требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

2. Виды гарантий

2.1. Гарантийные обязательства на виды работ (услуг) по стоматологии терапевтической (терапевтическое лечение).

Гарантия предоставляется на лечение:

- кариеса эмали;
- кариеса дентина;
- пульпита.

Гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:

1) поставленная пломба не разрушается, не выпадает, но изменился цвет на 1 тон (в сторону осветления или потемнения). Подлежит коррекции врачом-стоматологом при контрольном осмотре;

2) при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);

3) на восстановление коронковой части зуба при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов) без дальнейшего протезирования;

4) на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;

5) на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т.ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования;

6) на разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы).

Гарантия не распространяется:

на лечение хронического периодонтита (возможно, потребуются дополнительные процедуры для купирования прикорневого воспаления);

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).

Гарантия действует с момента завершения лечения конкретного зуба. Срок гарантии составляет 1 год.

Срок действия гарантии сокращается в случае лечения зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой). В таком случае гарантия предоставляется на срок 3 (три) месяца.

Гарантия не предоставляется:

1) при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, не возможности полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину).

На пломбу гарантия предоставляется в полном объеме и составляет 1 год.

2) при извлечении скрытых обломков инструмента, закрытие прорезания (перфорация) стенки корневого канала при лечении в другой медицинской организации.

На пломбу гарантия предоставляется в полном объеме и составляет 1 год.

3) явка Заказчика (Потребителя) на контрольный осмотр позднее, чем рекомендовано лечащим врачом, более чем на 2 месяца.

4) при разрушении коронковой части зуба более 50% при наличии показаний для вкладки или коронки, от которых Заказчик (Потребитель) отказался.

2.2. Гарантийные обязательства на виды работ (услуг) по стоматологии ортопедической (протезирование, имплантация, иные ортопедические работы)

1) Гарантия предоставляется на ортопедическую работу.

Гарантия на постоянные ортопедические работы действует с момента установки постоянной конструкции и составляет 1 (один) год.

Гарантия на временные ортопедические работы действует с момента установки временных конструкций Заказчику (Потребителю) и предоставляется до момента замены постоянными конструкциями, но не более 6 (шести) месяцев.

Гарантийный срок составляет 6 месяцев при наличии следующих диагнозов:

1) наличие подвижности зубов;

2) наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз.

Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:

выпадение искусственных зубов из протезов;

перелом пластмассы протеза;

разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров).

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные.

Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом-ортопедом и обязательно должен быть доведен до сведения Заказчика (Потребителя) с записью в медицинской карте.

Исполнитель освобождается от ответственности, если Заказчик (Потребитель) не заменил временные конструкции на постоянные (независимо от причин).

Гарантия не предоставляется:

на любые работы (услуги), связанные с коррекцией протезов, проведенные специалистами других медицинских организаций;

если Заказчик (Потребитель) явился на контрольный осмотр позднее, чем рекомендовано лечащим врачом, более чем на 2 месяца.

2) 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).

Гарантия на технические изделия (имплантаты) составляет 5 лет с момента постановки имплантата(ов), при обязательном контрольном осмотре 1 раз в полгода.

Гарантия распространяется на операции дентальной имплантации и составляет 1 год.

Гарантия не распространяется на операции остеопластики, включая синуслифтинг.

2.3. Гарантийные обязательства на виды работ (услуг) по стоматологии ортодонтической (ортодонтическое лечение)

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

Гарантия распространяется на установку ретейнера (удерживающая конструкция после ношения брекет-систем) сроком 1 год.

2.4. Гарантийные обязательства на виды работ (услуг) по стоматологии детской (лечение молочных зубов)

Гарантия на лечение кариеса молочных зубов составляет 6 месяцев.

Гарантия на лечение пульпита молочных зубов составляет 6 месяцев.

Гарантия не распространяется:

на лечение хронического периодонтита (возможно, потребуются дополнительные процедуры для купирования прикорневого воспаления);

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).

3. Условия и порядок предоставления гарантий

3.1. В случае возникновения претензий к выполненным работам (услугам) Заказчик (Потребитель) должен обратиться к администратору (по телефону или лично), изложив суть претензий, и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

Заказчик (Потребитель) при себе должен иметь договор на оказание медицинских услуг, оформленный в установленном порядке, и документы, подтверждающие оплату и выполнение медицинских услуг.

3.2. Гарантийные обязательства выполняются при условии соблюдения Заказчиком (Потребителем) следующих требований:

1) выполнен весь согласованный план лечения;

2) не проводились медицинские вмешательства в других медицинских организациях, в том числе направленных на коррекцию работ (услуг), выполненных Исполнителем;

3) Заказчик (Исполнитель) регулярно проводит мероприятия по профессиональной гигиене полости рта, с периодичностью, указанной в медицинской карте, но не менее 2-х раз в год.

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

1) возникновение новых заболеваний или вредных внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении иных заболеваний;

2) игнорирование обязательного профилактического осмотра, проводимого 1 раз в 6 месяцев для взрослых пациентов и детей, старше 10 лет; 1 раз в 3 месяца для детей до 10 лет, а в случае зубного протезирования с опорой на стоматологических имплантатах 1 раз в 3 месяца,

3) не соблюдение рекомендаций лечащего врача.

3.4. Гарантия не предоставляется при оказании следующих работ (услуг):

1) при лечении зубов ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению;

2) при невозможности проведения или отказе Заказчика (Потребителя) от проведения рентгенологического обследования;

3) при отказе или несогласии Заказчика (Потребителя) с планом лечения, предложенного врачами-специалистами Исполнителя;

4) при несогласии Заказчика (Потребителя) с рациональным планом протезирования, предложенного врачом-стоматологом-ортопедом в соответствии с расчетом выносливости пародонта опорных зубов, учитывая данные диагностических обследований;

5) при просьбе Заказчика (Потребителя) о лечении и протезировании зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.);

6) при возникновении аллергических реакций или непереносимости лекарственных препаратов и медицинских изделий, применяемых в стоматологии, разрешенных к применению на территории РФ;

7) при установке протеза, изготовленного специалистами других медицинских организаций;

8) при прекращении лечения по инициативе Заказчика (Потребителя);

9) при возникновении осложнений по вине Заказчика (Потребителя) в связи с невыполнением рекомендаций врача, в том числе несоблюдения гигиены полости рта, невыполнения назначенного лечения, несвоевременного сообщения о возникших осложнениях и др.;

10) при возникновении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способных повлиять на результаты лечения;

11) при неконтактном поведении ребенка (отказывается сотрудничать с врачом и ассистентом врача, закрывает рот при проведении манипуляций);

12) отказ от изолирующих рабочее поле средств – коффердама, клампа, оптрагейта.

3.5. Гарантия не распространяется:

1) на фиксацию декоративных зубных украшений;

2) на пародонтологическое лечение и профессиональную гигиену полости рта;

3) на отбеливание зубов;

4) на ортодонтические аппараты;

5) на нормальный износ или на повреждения, вызванные неправильным использованием, небрежностью или несчастным случаем.