

Положение о Порядке предоставления гарантий на стоматологические услуги

1. Общие положения

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» Клиника обязана установить гарантийный срок на услуги.

Гарантийный срок – это период, в течение которого Клиника несёт ответственность за недостатки, обнаруженные в выполненной работе.

Настоящее положение определяет сроки гарантии на медицинские услуги и порядок их установления.

Руководство Клиники 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 (за исключением случаев, указанных в настоящем Положении).

1.1. Клиника выполняет гарантийные обязательства при условии соблюдения Пациентом следующих требований:

- Пациент выполняет весь согласованный план лечения;
- Пациент не проводит в других стоматологических клиниках лечений или коррекцию работы, выполненной Клиникой;
- Пациент регулярно проводит мероприятия по профессиональной гигиене полости рта, с периодичностью, указанной в амбулаторной карте, но не менее 2-х раз в год.

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

- возникновение новых заболеваний или вредных внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в т.ч. длительный приём лекарственных средств при лечении других заболеваний,

- игнорирование обязательного профилактического осмотра, проводимого 1 раз в 6 месяцев, обслуживания конструкций на имплантатах на винтовой фиксации 1 раз в 6 месяцев.

1.3. Клиника не несёт гарантийных обязательств перед Пациентом при оказании стоматологических услуг в следующих случаях:

- при лечении зубов, ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению;
- при невозможности проведения или отказе Пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;
- при отказе или несогласии Пациента с планом лечебных и профилактических мероприятий, предложенных врачами- стоматологами;
- при несогласии Пациента с рациональным планом протезирования, предложенного ортопедом в соответствии с расчетом выносливости пародонта опорных зубов, учитывая данные исследований;
- при просьбе Пациента о лечении и протезировании зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.)
- при возникновении аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории РФ;
- при установке протеза, изготовленного специалистами других лечебных учреждений;
- при починке съёмного протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении или с истекшим сроком гарантий;
- при прекращении лечения по инициативе Пациента;
- при возникновении осложнений по вине Пациента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.;
- при возникновении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способных повлиять на результаты лечения.

1.4. Гарантии не распространяются:

- на фиксацию декоративных зубных украшений;
- на пародонтологическое лечение и профессиональную гигиену полости рта;
- на отбеливание зубов.

2. Гарантия на отдельные виды услуг

2.1. Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение.

К терапевтическому лечению относится лечение 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.

Гарантия на терапевтическое лечение составляет 1 год.

Гарантия на терапевтическое лечение молочных зубов составляет 6 месяцев (в некоторых случаях обязательное покрытие ортопедической конструкцией).

Гарантия на пломбу после эндодонтического лечения составляет 3 месяца.

Гарантия на постановку временной пломбы составляет 1 месяц.

Гарантия не распространяется на лечение хронического периодонтита (возможно, потребуются дополнительные процедуры для купирования прикорневого воспаления), а также на перелечивание зубов (под пломбой вполне может оказаться большая кариозная полость, перелом или какая-то другая неприятность, тогда потребуются либо более сложное лечение, либо удаление зуба).

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;
- 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) при условии дальнейшего протезирования;
- на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;
- на правильный выбор методики лечения и правильно поставленный первоначальный диагноз.

Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более чем на 1 месяц приводит к прекращению гарантии.

2.2. 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; приёма определённых лекарственных средств; питания; гигиены рта — периодичности чистки зубов; строгого соблюдения рекомендаций лечащегося врача).

При проведении процедуры профессиональной гигиены гарантируется, что будут убраны все зубные отложения (твёрдые и мягкие), зубы приобретут естественный цвет.

Гарантия не распространяется ни на один вид пародонтологического лечения.

2.3. Гарантийные обязательства на хирургическое лечение

При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к администратору Клиники и записаться на прием к лечащему врачу.

2.4. Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы)

Гарантия предоставляется на ортопедическую работу.

Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе 2.1. «Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

На постоянные ортопедические работы даётся гарантия 1 (один) год.

На временные ортопедические работы дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 3 (трёх) месяцев.

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 и обязательно должен быть доведен до Пациента с записью в карте.

Если по каким-либо причинам (по вине Пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники и врача-стоматолога снимается, а гарантии Клиники прекращаются.

Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента оформления гарантийного талона, в котором определён объём 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 оговорён в гарантийном талоне.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока (1 год) при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- Наличие диагноза заболеваний дёсен: пародонтит, пародонтоз.

В этих случаях гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания дёсен. При указанных заболеваниях (в том числе, если врач Клиники не установил гарантийный срок) такой гарантийный срок не превышает 2-х месяцев.

Гарантия распространяется: на все виды зубных протезов.

До момента выписки Пациенту гарантийного талона на ортопедическую работу Пациент имеет полное право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

Просрочка контрольного осмотра со стороны Пациента более чем на 2 месяца приводит к прекращению гарантии.

Профилактический осмотр является бесплатным, при этом мероприятия, проводимые в целях поддержания функциональности ортопедических конструкций (замена матриц, перебазировка, шлифование,

обслуживание конструкций на имплантатах на винтовой фиксации и т.п.) оплачивается дополнительно.

2.5. Гарантийные обязательства на стоматологическую имплантацию

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, мостовидные).

Стоматология предоставляет Пациенту гарантию на технические изделия (имплантаты) на срок - 5 лет с момента постановки имплантата(-ов), при обязательном контрольном осмотре и профилактической гигиене не реже, чем 1 раз в полгода.

В случае отторжения имплантата(-ов) в срок остеоинтеграции 2-6 месяцев (до протезирования) пациенту по возможности проводится повторная имплантация (стоимость 7000 рублей) или выбор другой ортопедической конструкции.

Гарантия не распространяется на операции остеопластики, включая пластику мягких тканей, так как успех операции основывается на возможностях регенерации организма.

2.6. Гарантийные обязательства на ортодонтические аппараты

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. В связи с чем, Клиника не предоставляет гарантий на услуги по ортодонтической стоматологии.

Гарантия на несъемный ретейнер составляет 6 месяцев.

Гарантия на съёмный пластиночный ортодонтический аппарат составляет 3 месяца.

Гарантия на ретенционную капу составляет 3 месяца.

Гарантия на миофункциональный аппарат составляет 6 месяцев.

Гарантия на элайнеры составляет 14 дней.

Дополнительные условия отказа в гарантии по вине Пациента.

Гарантия не предоставляется при наличии следующих обстоятельств:

А. Нарушение рекомендаций врача

Гарантия аннулируется, если пациент:

- Не соблюдает гигиену полости рта (чистка 2 раза в день, использование ирригатора/флосса по назначению).
- Не является на обязательные осмотры (1 раз в 6 месяцев).
- Отказывается от дополнительных исследований (рентген, КТ-диагностика, анализы), если они были рекомендованы для контроля.