

Положение

«О гарантийном сроке и сроке службы»

1. Пациентам гарантируется:

- предоставление полной и достоверной информации о состоянии здоровья в доступной форме, с учетом их права и желания получать информацию;
- проведение консультации;
- проведение лечения специалистами, имеющими соответствующую квалификацию, и документы, подтверждающие право на осуществление медицинского вмешательства;
- проведение диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- проведение консилиума врачей при необходимости;
- использование методов и технологий лечения, разрешённых к применению на территории РФ;
- подбор анестетиков, чтобы в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, сведения об аллергических реакциях и анамнезе, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению в РФ лекарственных средств и изделий медицинского назначения;
- применение технологически безопасных, разрешенных к применению в РФ лекарственных средств и изделий медицинского назначения;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- устранение или снижение осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения

2. Гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы на стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы и т.д.).

Гарантийный срок – период, в течение которого может быть произведено бесплатное устранение устранимых недостатков, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента. Например: коррекция пломбы, дополнительная полировка поверхностей зуба.

Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки возникших после лечения не по вине пациента.

3. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики выполнения и особенностей установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- санация и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- эндодонтическое лечение;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и/или миниимплантатов, удаление зуба(ов), заживление после удаления и др.);
- лечение воспаления десны и тканей, окружающих зуб;
- приживление костного материала, мягких тканей и имплантатов;
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкции, изготовленных в других клиника, фиксация старых ортопедических конструкций, изготовленных в других клиниках;
- отбеливание зубов;
- на любое терапевтическое лечение 1.8.,2.8.,3.8.,4.8. зубов;
- «перелечивание» зубов с осложненными формами кариеса (пульпит, периодонтит с наличием гранулём и кистогранулём);
- восстановление на штифте;
- скол пломбы, любой деффект у пациентов, обратившихся после лечения в другие клиники;
- соответствие результатов лечения идеальным представлениям пациента.

4. Врач устанавливает вероятность успешности лечения в каждом конкретном случае.

Врач-стоматолог устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде предварительной оценки вероятности успешности лечения.

5. В случаях выявления недостатков проведенного лечения работа может быть бесплатно переделана, либо лечение может быть проведено повторно, если квалифицированная экспертная комиссия установит вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).

6. Гарантии устанавливаются:

На каждую конкретную выполненную работу, принимая во внимание конкретные обстоятельства, клиническую картину, динамику заболевания, соблюдение пациентом рекомендаций, с учётом:

1. состояния здоровья и возраста пациента;

2. объема выполненного рекомендованного плана лечения, соблюдения его этапов и сроков;
3. клинической ситуации и динамики её развития (имеющихся нарушений, типа и особенностей прикуса, состава слюны, прогноза развития или рецидива заболеваний и др.);
4. сложности клинического случая;
5. используемых технологий и материалов, выбранных для проведения лечения;
6. особенностей пациента, которые могут негативно или позитивно сказываться на результатах лечения;
7. соблюдения пациентом предписаний врача и рекомендаций.

Гарантийный срок на пломбы при неосложненном кариесе составляет 1 год.

Гарантийный срок и срок службы на временные коронки и временные ортопедические конструкции – 2 недели.

Гарантийный срок и срок службы на изготовленные постоянные коронки и ортопедические конструкции – 1 год.

Гарантийный срок и срок службы на съёмные ортопедические конструкции – 1 год.
Гарантийные обязательства на ортопедические конструкции выполняются только при предъявлении оригинала гарантийного талона (приложение №1).

7. Гарантийные обязательства сохраняются:

1. если в период действия гарантии у пациента не манифестируют заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие общесоматической патологии, например) которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
2. если пациент будет соблюдать кратность и частоту проведения проф. гигиены полости рта и осмотров стоматолога, предписанные врачом-стоматологом;
3. если в период стоматологического лечения или после него пациент не будет проходить лечение у врачей-стоматологов в другой медицинской организации;
4. если при обращении за неотложной помощью в другую медицинскую организацию пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и всю документацию, на основании которой поставлен диагноз, включая данные КТ и рентген. снимки, фиксирующие также и результаты вмешательства.

8. Ограничения в гарантийных обязательствах.

1. на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой), т.е. разрушение более чем на 50% жевательной поверхности зуба гарантия предоставляется на срок 3 (три) месяца.
2. Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток имел место быть результате: травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной), попытки самостоятельного ремонта или коррекции, дорожно-транспортного происшествия, наличие у пациента заболевания бруксизм, наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный

диабет и т.д.), выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита.

3. извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении – гарантия предоставляется только на пломбу.
4. гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. постановка постоянной пломбы).
5. 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.
6. Гарантия на ортопедическое лечение выдается при условии полного функционального восстановления зубочелюстной системы.

9. Гарантийные сроки и сроки службы определяются индивидуально лечащим врачом для каждого пациента в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и в окружающих их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, и могут фиксироваться в медицинской документации пациента, и гарантийном талоне, но не могут превышать 2 года.

В соответствии со ст. 5,6,18,19,29 Федерального закона N 2300-1 от 7 февраля 1992 «О защите прав потребителей» и Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

В случае выявления недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру стоматологической клиники, изложить суть замечаний и записаться на прием к лечащему врачу. Факт наличия недостатка в качестве работы должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте.

ООО «Катюша»
 ОГРН 1107603000570 ИНН/КПП 7603045452/760601001
 Фактический адрес: 150000, г. Ярославль, Московский просп., д. 163, корп. 2
 Лицензии № ЛО-76-01-002804 от 16 марта 2020 года

ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН НА СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ
 (талон даёт право на гарантийное обслуживание)

8 7 6 5 4 3 2 1	1 2 3 4 5 6 7 8
8 7 6 5 4 3 2 1	1 2 3 4 5 6 7 8

Ф.И.О. заказчика _____

Адрес _____

Вид услуги	Кол-во	Примечание

Гарантийный срок - это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, стоматологическая клиника СтомКлиник (ООО "Катюша") берет на себя обязанности безвозмездно устранить недостатки или повторно выполнить услуги.

Врач _____

Срок гарантии _____ мес

Сумма прописью _____

В связи с тем, что высокий эффект лечения зависит не только от правильности выполнения процедур врачом, но и от соблюдения пациентом рекомендаций врача, соблюдения правил гигиены рта, лечения сопутствующих общих заболеваний, обращаем Ваше внимание, что:

При неудовлетворительной гигиене полости рта, гарантия аннулируется.

При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, а также не выполнения назначений и рекомендаций врача гарантия аннулируется.

Стоматологическая клиника ООО "Катюша" не несет ответственности за качество протезирования, при переделке, починке протезов в других клиниках, ремонте и исправлении протеза самим пациентом или другим врачом.

На зубы, ранее леченые не в нашей клинике, гарантия не распространяется.

Гарантия на ортопедическое лечение выдается при условии полного функционального восстановления зубочелюстной системы.

Гарантия не распространяется на ортопедическое лечение в том случае, если врачом дана рекомендация к удалению зуба.

Гарантия не распространяется на эндодонтическое лечение;

Гарантия не распространяется на случаи возникновения осложнений кариеса после первичного лечения, дальнейшее эндодонтическое лечение проводится платно.

Гарантия не распространяется на пломбу в том, случае, если врачом дана рекомендация ортопедического восстановления зуба, а также рекомендация к удалению данного зуб. В таких случаях пациент берет на себя риск разрушения зуба.

Мы рекомендуем посещать врача нашей клиники не реже одного раза в полгода.

Пожалуйста, сохраняйте гарантийный талон до окончания срока гарантии.

Дата: _____

Подпись пациента: _____

Подпись врача, выдавшего гарантийный талон (представителя клиники):

_____ / _____