

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ООО МЦ «Медина+»

Директор ООО МЦ «Медина+»

_____ В.В. Белик

_____ А.В. Андреев

Положение для пациентов «О предоставлении гарантий на стоматологические услуги в ООО МЦ «Медина+»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге).
Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.
- 1.2. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии Учреждения
- 1.3. **Гарантия качества лечения** – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных изделий.
- 1.4. **Срок службы** – это период, который исчисляется со дня его изготовления изделия и определяется периодом времени, в течение которого изделие пригодно к использованию.
- 1.5. **Гарантийный талон** – документ, оформленный Учреждением, подтверждающий право Пациента на безвозмездное устранение недостатков.

2. ГАРАНТИИ

- 2.1. На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы), гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока.
- 2.2. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:
 - 2.2.1. обработка и пломбирование корневых каналов;
 - 2.2.2. профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
 - 2.2.3. временная пломба;
 - 2.2.4. хирургические операции;
 - 2.2.5. отбеливание зубов;
 - 2.2.6. временные коронки;
 - 2.2.7. временные съёмные протезы.
- 2.3. При выявлении недостатков работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача.
- 2.4. Гарантии определяются:
 - 2.4.1. на каждую конкретную выполненную работу;
 - 2.4.2. с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту;
- 2.5. Все установленные, исходя из конкретной клинической ситуации, врачом (врачами) и согласованные с пациентом гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в медицинской карте (подпись пациента, врача) и в Гарантийном талоне.
- 2.6. При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу гарантий врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):
 - 2.6.1. состояние общего здоровья пациента;

- 2.6.2. объем выполненного рекомендованного плана лечения;
 - 2.6.3. клиническая ситуация в полости рта;
 - 2.6.4. сложность данного случая лечения;
 - 2.6.5. достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а так же выбранных вариантов лечения;
 - 2.6.6. особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения;
 - 2.6.7. обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 (три) месяца приводит к прекращению гарантии.
- 2.7. Сразу после окончания лечения на основании записи в медицинской карте пациента врачом Учреждения оформляется Гарантийный талон, в котором указаны объекты гарантии и сроки гарантии. Отметки о прохождении профилактических осмотров полости рта, являющихся обязательным условием сохранения гарантии, устанавливаются в карте пациента.
- 2.8. Учреждение будет выполнять гарантии при следующих условиях:
- 2.8.1. если в процессе лечения проведена обязательная профессиональная гигиена;
 - 2.8.2. если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, получение травм, повлекших утрату протезов и реставраций), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
 - 2.8.3. если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
 - 2.8.4. если пациент будет посещать профилактические осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
 - 2.8.5. если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники;
 - 2.8.6. если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;
 - 2.8.7. если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.
 - 2.8.8. если пациент в период гарантийного срока будет использовать определенные средства по уходу за полостью рта.
- 2.9. На уменьшение гарантийных сроков могут повлиять следующие факторы:
- 2.9.1. Наличие хронических заболеваний полости рта: наличие подвижности зубов; наличие диагноза заболеваний десен (пародонтит, пародонтоз).
 - 2.9.2. Наличие хронических соматических заболеваний: сахарный диабет, заболевания щитовидной железы и т.д.
- 2.10. Врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать.
- 2.11. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.
- 2.12. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи, повлекшее изменение условий эксплуатации нашего изделия, в любое другое медицинское учреждение.
- 2.13. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Клинике, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Клиникой, устраняются за счет средств страховой компании.

3. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- 3.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- 3.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- 3.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- 3.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- 3.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- 3.6. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами
- 3.7. другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

4. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- 4.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением обратился за стоматологической (ортопедической) помощью, повлекшей изменение условий эксплуатации нашего изделия, в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками;
- 4.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- 4.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками;
- 4.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента);
- 4.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами в соответствии с установленными стандартами);
- 4.6. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
- 4.7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- 4.8. Естественный износ матриц замковых съёмных протезов.
- 4.9. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

5. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ПАЦИЕНТОМ ПРАВА НА ГАРАНТИИ

- 5.1. Гарантийные обязательства выполняются при предъявлении пациентом гарантийного талона или оригиналов расчётных документов о предоставленных в клинике стоматологических услуг (квитанции об оплате, акта выполненных работ).

6. ВИДЫ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

6.1. Услуги по терапевтической стоматологии:

- 6.1.1. услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.
- 6.1.2. Признаками завершения лечения являются:
 - 6.1.2.1. при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
 - 6.1.2.2. при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

6.2. Услуги по ортопедической стоматологии. К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

- 6.2.1. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:
 - 6.2.1.1. металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
 - 6.2.1.2. безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, оксид циркония)
 - 6.2.1.3. частичные съемные протезы;
 - 6.2.1.4. полные съемные протезы;
 - 6.2.1.5. бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);
- 6.2.2. К временным ортопедическим конструкциям относятся:
 - 6.2.2.1. временные коронки;
 - 6.2.2.2. временные замещающие протезы.
- 6.2.3. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и акте выполненных работ.
- 6.2.4. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги помимо случаев, описанных в разделе 3 настоящего Положения не устанавливаются:
 - 6.2.4.1. на установку временных ортопедических конструкций;
 - 6.2.4.2. при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач;
 - 6.2.4.3. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;
- 6.2.5. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте и при оформлении гарантийного талона.
- 6.2.6. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.
- 6.2.7. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Учреждения снимается.
- 6.2.8. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- 6.2.8.1. неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;
- 6.2.8.2. выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).
- 6.2.9. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.
- 6.3. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется

7. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

- 7.1. **Терапевтическая стоматология.** Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:
 - 7.1.1. анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
 - 7.1.2. краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
 - 7.1.3. изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
 - 7.1.4. рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
 - 7.1.5. окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены)
 - 7.1.6. выпадение пломбы,Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.
- 7.2. **Ортопедическая стоматология.** Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Учреждением в течение действующего гарантийного срока:
 - 7.2.1. при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
 - 7.2.2. отлом кламмера в пластмассовом протезе;
 - 7.2.3. перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
 - 7.2.4. перелом литья в мостовидном протезе;
 - 7.2.5. отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
 - 7.2.6. перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке.
 - 7.2.7. при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
 - 7.2.8. нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
 - 7.2.9. перелом протезов;
 - 7.2.10. расцементировка несъемных конструкций протезов.

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании терапевтической помощи
(постановка пломб, эстетическая реставрация)**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.	Пломба из композита светового отверждения		
2.1.	I, III, V класс по Блэку	12 месяцев	2 года
2.2.	II класс по Блэку	12 месяцев	1 год
2.3.	IV класс по Блэку	12 месяцев	1 год
2.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	12 месяцев	1 год
3.	Виниры	8 месяцев	1,5 года
4.	Вкладки	1 год	2 года

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании ортопедической помощи**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пластмассовые протезы:		
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	2 года
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	2 года
2.	Нейлоновые протезы:		
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	12 месяцев	2 года
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	12 месяцев	2 года
3.	Мостовидные протезы:		
3.1.	из металлокерамики	12 месяцев	2 года
3.2.	из недорогоценного металла	12 месяцев	2 года
4.	Бюгельное протезирование	12 месяцев	2 года
5.	Коронки:		
5.1.	из пластмассы	6 месяцев	1 год
5.2.	из металлокерамики	12 месяцев	2 года
5.3.	из диоксида циркония	12 месяцев	2 года
5.3.	из недорогоценного металла	12 месяцев	2 года
6.	Напыление	6 месяцев	8 месяцев
8.	Протезирование на имплантатах	12 месяцев	2 года