

Пятибратов И.Н.

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор
ООО «Нова-Дент»
г. Новочеркасск
«11» января 2015г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Нова-Дент»

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ООО «Нова-Дент», а так же договорами на оказание платных медицинских услуг, договорами на обязательное и добровольное медицинское страхование за счёт средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Потребителя (Пациента), регулирует взаимоотношения, возникающие между ООО «Нова-Дент» и Потребителем (Пациентом) при оказании медицинской стоматологической помощи.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300-1, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 г. N323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".
- 1.2. Настоящее Положение закрепляет права ООО «Нова-Дент» в соответствии со статьей № 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 устанавливать сроки службы и гарантийные сроки на выполненные работы и обязанности ООО «Нова-Дент» по устранению недостатков работы,

обнаруженных в течение гарантийного срока, и по истечении срока гарантии, в пределах, установленных сроком службы.

- 1.3. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Нова-Дент».
- 1.4. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры, вкладки, зубные протезы, ортодонтические аппараты.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. **Гарантийный срок** - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе. Потребитель (Пациент) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Потребитель (Пациент) обязан возвратить ранее изготовленную для него ООО «Нова-Дент» вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента завершения оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Потребителю (Пациенту).

2.2. **Гарантия качества лечения** - это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Потребителя (Пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

2.3. **Срок службы** услуги (товара) исчисляется со дня его завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого услуга (товар) пригоден к использованию.

В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги (работы). Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается Исполнителем в процессе ее оказания.

2.4. **Недостаток** - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии ООО «Нова-Дент».

2.5. **Существенный недостаток** - это недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

2.6. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Исполнителя, Потребитель (Пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования Потребителем (Пациентом).

2.7. Если требование об устранении существенных недостатков не удовлетворено в установленный срок. Потребитель (Пациент) по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы

- своими силами или третьими лицами;
- расторжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ООО «НОВА-ДЕНТ» И ПОТРЕБИТЕЛЯ (ПАЦИЕНТА)

- 3.1.** В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Потребитель (Пациент) должен обратиться к администратору ООО «Нова-Дент» по телефону 8 951 500 36 97 или лично и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к главному врачу.
- 3.2.** Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Потребителя (Пациента).
- 3.3.** В течение гарантийного срока замечания Потребителя (Пациента) рассматриваются по письменному заявлению.
- 3.4.** В соответствии с действующим законодательством ООО «Нова-Дент» обязано:
- 3.4.1.** В течение установленного гарантийного срока, отвечать за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Потребителем (Пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы.
- 3.4.2.** В течение установленного срока службы - устранять только существенные недостатки, если Потребитель (Пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.
- 3.5.** В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» ООО «Нова-Дент» доводит до сведения Потребителя (Пациента) указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).
- 3.6.** Рекомендует Потребителю (Пациенту) проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.) в соответствии с установленными стандартами.
- 3.7.** В случае несоблюдения Потребителем (Пациентом) указанных требований, Потребитель (Пациент) лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.
- 4.** Стоматологические заболевания, не указанные в Приложениях, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.
- 5.** Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.
- 6.** В соответствии с установленными гарантиями ООО «Нова-Дент» безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями Потребителем (Пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.
- 7.** При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, Потребитель (Пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в ООО «Нова-Дент».

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

- 4.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами ООО «Нова-Дент», устанавливается в соответствии с Приложениями к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Потребителю (Пациенту), т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 4.2. настоящего Положения.
- 4.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Потребитель (Пациент), или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе носки. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Потребитель (Пациент) в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.
- 4.3. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в ООО «Нова-Дент», дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных в ООО «Нова-Дент», устраняются за счет средств страховой компании.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний Потребителя (Пациента) на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

5.1.2. снижение иммунологической реактивности организма Потребителя (Пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

5.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

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

5.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

5.1.6. при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 - сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

5.1.7. при показателе КПУ* (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и службы снижаются на 30%;

5.1.8. при КПУ более 18 сроки гарантии и службы снижаются на 50%;

5.1.9. другие причины, обоснованные лечащим врачом Потребителя (Пациента).

* Индекс КПУ - сумма кариозных («К»), пломбированных («П») и удаленных («У») зубов у одного обследованного.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

6.1.1. Потребитель (Пациент) в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое лечебное учреждение. Исключения составляют те случаи, когда Потребитель (Пациент) вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе или другой стране, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.

6.1.2. Потребитель (Пациент) в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.

6.1.3. Потребитель (Пациент) по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключения составляют те случаи, когда Потребитель (Пациент) вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе или стране, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.

6.1.4. Потребитель (Пациент) настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения или применении материала (лекарства). При этом Потребитель (Пациент) расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается.

6.1.5. Потребитель (Пациент) не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (регулярность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д. в соответствии с установленными стандартами).

6.1.6. Если после лечения в период действия гарантий у Потребителя (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 приём лекарственных препаратов при лечении других заболеваний).

6.1.7. Если случатся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

6.1.8. Естественный износ матриц замковых съёмных протезов.

6.1.9. Потребитель (Пациент) был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у ООО «Нова-Дент» возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

6.2. В случае несоблюдения Потребителем (Пациентом) указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Потребителя (Пациента)), Потребителя (Пациент) лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

7.1. ООО «Нова-Дент» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- 7.1.1. Безопасность - обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в ООО «Нова-Дент» проводится комплекс санитарно-противоэпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги.
- 7.1.2. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Потребителя (Пациента) с учетом его права и желания получить ее по доброй воле.
- 7.1.3. Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения.
- 7.1.4. Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией.
- 7.1.5. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности.
- 7.1.6. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр.
- 7.1.7. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Потребителя (Пациента), его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов.
- 7.1.8. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги.
- 7.1.9. Проведение контрольных осмотров - по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий.
- 7.1.10. Проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом.
- 7.1.11. Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги.
- 7.1.12. Достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность указанных обязательных гарантии, обеспеченных ООО «Нова-Дент», создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

8.1. Услуги по терапевтической стоматологии

- 8.1.1. К 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.

8.1.2. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

на виды работ при оказании терапевтической помощи

(постановка пломб, эстетическая реставрация)

Приложение №1

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Лечение поверхностного кариеса и некариозных поражений	1 год	2 года
2	Лечение среднего кариеса	1 год	2 года
3	Лечение глубокого кариеса	1 год	2 года
4	Виниры из композитного материала	1 год	2 года

Примечание:

* Данные сроки действительны для Потребителей (Пациентов) с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) =1-13.

* При КПУ зубов 13-18 - сроки снижаются на 30%.

* При КПУ >18 - сроки снижаются на 50%.

* При неудовлетворительной гигиене полости рта - сроки уменьшаются на 50%.

8.1.3. **Гарантия аннулируется** при нарушении со стороны Потребителя (Пациента) графика

профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача.

8.1.4. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

8.1.5. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или 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 ООО «Нова-Дент». В рассмотрении таковых замечаний Потребителю (Пациенту) будет отказано.

8.2. Услуги по ортопедической стоматологии

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

8.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки), частичные съемные конструкции: полные съемные конструкции;
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

8.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:
временные коронки; временные замещающие протезы.

8.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Потребителя (Пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

8.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при невыполнении рекомендованного плана лечения;

Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок и срок службы при наличии следующих диагнозов или случаев:

- при наличии подвижности зубов - гарантийный срок устанавливает врач;
- 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;
- при желании Потребителя (Пациента) выполнить работу по определенной им схеме и/или при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Потребителя

(Пациента).

8.2.6. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги.

8.2.7. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические УСЛУГИ лечащий врач обязательно сообщает Потребителю (Пациенту) с записью в амбулаторной карте.

8.2.8. **В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.**

8.2.9. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Потребителя (Пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с ООО «Нова-Дент» снимается.

8.2.10. **До момента сдачи ортопедической конструкции Потребитель (Пациент) имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:**

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

8.2.11. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

8.2.12. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

8.2.13. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

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

Приложение № 2

№	Наименование конструкций	Срок гарантии	Срок службы
	Коронки:		
1	- из пластмассы временные	1 месяц	3 месяца
2	- металлокерамические (любой сплав)	1 год	5 лет
3	- металлокерамические на имплантате	1 год	5 лет
4	- из диоксида циркония	1 год	5 лет
5	Бюгельный протез	1 год	5 лет
6	Виниры	1 год	2 года
7	Съемный пластиночный протез	6 месяцев	2 года

Примечание:

* Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

8.4. Услуги по ортодонтической стоматологии

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

В связи с тем, что ортодонтическая стоматология - неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

8.4.2. Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

Приложение № 3

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
	Ретенционные аппараты после снятия брекет- системы:		
1	- каппа однослойная	6 месяцев	12 месяцев
2	- несъемный ретейнер	12 месяцев	24 месяца
3	- вестибулярная пластинка	12 месяцев	24 месяца

Примечание:

* Гарантийный срок на ортодонтическое услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту Потребителя (Пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

8.4.3. Гарантийный срок аннулируется:

- при нарушении Потребителем (Пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- при необходимости дополнительного лечения Потребитель (Пациент) своевременно не посещает других специалистов -стоматологов;
- после завершения активного лечения Потребитель (Пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

**9. СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ
УСТАНОВЛИВАЮТСЯ ТОЛЬКО ПРОЦЕНТЫ
УСПЕШНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ**

9.1. Стоматологические заболевания, не указанные в Приложениях, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

9.1.1. К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- профессиональное отбеливание зубов;

9.2. Обработка и пломбирование корневых каналов

Опыт врачей-стоматологов ООО «Нова-Дент» показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85% - 90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма Потребителя (Пациента).

9.3. Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей) Исполнитель гарантирует Потребителю (Пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

10. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ

Условия предоставления гарантийных сроков:

- явка на бесплатные профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев;
- посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта;
- соблюдение рекомендаций врача.

11. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний Потребителя (Пациента) на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма Потребителя (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 (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 - сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

12. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- если после лечения в период действия гарантий у Потребителя (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);
- при неоднократном (более двух раз) обнаружении у Потребителя (Пациента) неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций стоматолога;
- если Потребитель (Пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;
- невыполнение Потребителем (Пациентом) рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы предопределяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
- если в период лечения у врача Потребитель (Пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;
- если Потребитель (Пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные

негативно повлиять на результаты лечения;

- отказ Потребителя (Пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- естественный износ матриц замковых съемных протезов.

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

13.1. Терапевтическая стоматология:

13.1.1. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме - отсутствует);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме - отсутствует);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены)

13.1.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

13.1.3. К категории существенных недостатков относятся следующие:

- выпадение пломбы,
- отлом коронки зуба.

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются ООО «Нова-Дент» в течение установленного для данного вида пломбы сроков службы.

13.2. Ортопедическая стоматология

13.2.1. Несущественные недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены ООО «Нова-Дент» в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров - изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- изменение цвета протезов;
- оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой;
- отломкламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- нарушение по пайке в полном мостовидном протезе;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке.

13.2.2. Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах сроков службы:

- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов;
- недостаточная фиксация съёмных протезов.

14. ОФОРМЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО ТАЛОНА

14.1. Предоставление Потребителю (Пациенту) гарантий на результат оказанной услуги (выполненной работы), отвечающей условиям (см. выше - Гарантии), осуществляется в виде

установления гарантийного срока, что оформляется после завершения первого и каждого последующего лечения путём заполнения и дальнейшего ведения бланка документа «Гарантийный талон на стоматологические услуги». После заполнения этот документ приобщается к медицинской карте Пациента в качестве дополнительного листа. Одновременно, на типовом бланке прописывается аналогичный гарантийный срок на выполненную услугу (работу) и выдается на руки Пациенту. В последующем после каждого завершенного лечения данного Пациента с предоставлением ему гарантий в виде гарантийного срока в гарантийный талон вносится соответствующая запись. Там же, врачом в «Индивидуальном плане профилактических осмотров» отмечается дата предстоящего контрольного осмотра по проделанной работе и фактическое прохождение этого контрольного осмотра пациентом.

14.2. Записи, относящиеся к оказанной услуге (выполненной работе), должны вноситься в гарантийный талон своевременно, с заполнением всех разделов, предусмотренных формой бланка, и проставлением даты в соответствующей графе. В зависимости от вида оказанной услуги (выполненной работы) графу «Наименование оказанной услуги (выполненной работы)» следует заполнять с указанием в ней номера и поверхности пролеченного зуба, названия использованных материалов, наименования установленной конструкции (аппарата) и т.д.

14.3. Гарантийный срок и срок службы в соответствующих графах обозначаются цифрой и прописью. В графе «Врач (Ф.И.О.)» проставляются фамилия и инициалы врача, оказавшего услугу (выполнившего работу), а также зуботехническая лаборатория, если такая была задействована.

14.4. Ознакомление и согласие Потребителя (Пациента) с записью в гарантийном талоне по каждой оказанной услуге (выполненной работе) удостоверяется его подписью в соответствующей графе.

15. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

15.1. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.