

ООО «Маргарита» строго руководствуется:
Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,
Федеральным законом «О защите прав потребителей», современными нормами медицинской
этики, действующими в передовых странах мира.

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ И СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ



ПОЛОЖЕНИЕ ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ И СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

1. Настоящее положение создано в целях:

- ✓ улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ЛПУ и пациентом при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента;
- ✓ оказания правовой помощи руководителям стоматологических учреждений.

2. Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ №2 ФЗ от 09.01.96 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27).

3. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности, с одной стороны, и наличием пробелов в регламентации взаимоотношений ЛПУ, оказывающих стоматологические услуги, и пациентов с другой стороны: ЛПУ, оказывающие стоматологические услуги, являются изготовителями (исполнителями), и одновременно, продавцами стоматологических услуг, а пациенты - потребителями (покупателями) этих услуг. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов, пломб и т.д. т.к. они являются овеществленным выражением стоматологических услуг.

4. Настоящее положение определяет сроки гарантии и сроки службы на оказание стоматологических услуг.

5. 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.

Гарантийный срок - это период бесплатного устранения доктором (клиникой) устранимых недостатков - мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента.

Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

Срок службы - это период бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустранимых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез сломался и т.п.)

СРЕДНИЕ ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ, ДЕЙСТВУЮЩИЕ В КЛИНИКЕ

1. Терапевтическая стоматология

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний 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. Признаками окончания лечения является:

- ✓ при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;
- ✓ при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - поставленная постоянная пломба и постоянное пломбирование корневых каналов;



Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантийный	Службы
Пломба из композитного светотверждаемого материала:		
Кариес на жевательной поверхности зубов	2	3
Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	1	2
Кариес на контактной поверхности резцов и клыков	1,5	2
Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области.	1	2
Покрытие пломбирочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	1	2
Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ) По виду дефекта		
Кариес на жевательной поверхности зубов	0,5	1
Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	0,5	1
Кариес на контактной поверхности резцов и клыков	0,5	1
Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки	1 мес.	6 мес.
Кариес в придесневой области	0,5	1
Пломбы, установленные на зубы, ранее пролеченные не в клинике Исполнителя	6 мес	1
Временная пломба	3 дня	7 дней
Наложение герметика:		
Из композита	2	-
Из стекломерного цемента (СИЦ)	3 мес.	5 мес.
Из компомера	1	2
Коронки цельнометаллические:		
Из благородного металла	3	7
Из драгоценного металла	3	7
Адгезивные протезы	1 год	3 года

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30 %

При КПУ > 18 сроки снижаются на 50 %

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки гарантии и службы уменьшаются на 70 %.

3. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

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

Гарантии на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы). 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 таковых замечаний пациенту будет отказано.

В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом-стоматологом) до следующего назначенного визита и пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную, более чем на 5 дней может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата лечения проводится за счет пациента. Гарантийный срок распространяется на время с момента поставки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены на её постоянную.

Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубление (ухудшения) здоровья вследствие выполненного терапевтического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в год.

Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и устраненные врачом-стоматологом должным образом (т.е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента больше чем на 3 месяца приводят к прекращению в гарантии.



2. Ортопедическая стоматология

К постоянным ортопедическим работам относятся:

- ✓ Металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции;
- ✓ Безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- ✓ Съёмные конструкции: полные съёмные конструкции, спеченная керамика, Сегес, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

К временным ортопедическим работам относятся:

- ✓ временные коронки;
- ✓ временные замещающие протезы.

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантийный, лет	Службы, лет
Вкладки:		
Из безметалловых материалов	1	5
Из металла	1	5
Из композитных материалов	1	5
Культевые штифтовые	1	5
Культевые штифтовые металлические	1	5
Виниры	1	5
Коронки:		
Из пластмассы (временные)	1 мес.	6 мес.
Из металлопластика	1	5
Empress	1	2
E-max	1	5
Enamic	8 мес	3
Циркониевые	1	5
Коронки цельнометаллические:		
Из благородного металла	1	2
Из благородного металла	1	2
Коронки металлокерамические	1	5
Адгезивные протезы	1	3
Мостовидные протезы металлокерамические:		
Из благородного металла	1	5
Из благородного металла	1	5
Безметалловые мостовидные протезы:		
Empress	1	3
E-max	1	2
Enamic	8 мес	3
Бюгельные протезы		
Частичные пластиночные протезы	1	5
Полные съёмные протезы	1	5
Временные ортопедические конструкции	2 недели	1 мес

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50 %
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
3. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.
4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
5. В период срока гарантии и срока службы перебазировка протезов осуществляется на возмездной основе.
6. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологической клинике и врача-стоматолога снимается. Гарантия на временные



ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в лечебной карте.

К гарантийным случаям относятся сколы по причине технических неточностей при изготовлении безметалловых ортопедических конструкций при соблюдении гарантийных условий в гарантийный срок. Если пациент желает изменить цвет конструкции после сдачи работы в течение гарантийного периода, то пациент оплачивает стоимость керамического блока и материальные затраты по переделке конструкции.

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.

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

- ✓ Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- ✓ Наличие диагноза заболеваний десен: 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 отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц. Предварительно известие об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

Важное замечание

До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- ✓ выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- ✓ выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (плане лечения).
- ✓ Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубление (ухудшение здоровья вследствие выполненного ортопедического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже один раз в год.

Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и устраненные врачом-стоматологом должным образом (т.е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более чем на 3 месяца приводят к прекращению в гарантии.

Мы гарантируем исправление зубов и прикуса, если выполнены следующие обязательные условия:

- ✓ Если Вы посещаете ортодонта во время, с рекомендованной им частотой;
- ✓ если при необходимости дополнительного лечения своевременно посещаете других стоматологических специалистов - терапевта, хирурга;
- ✓ если Вы тщательно соблюдаете все рекомендации по использованию лечебного аппарата;
- ✓ если Вы выполняете гигиенические правила, которые оговорены на приеме у врача;
- ✓ если после завершения активного лечения соблюдаются рекомендации по ношению удерживающего аппарата и Вы приходите на контрольный осмотр один раз в 4-6 месяцев.

При этом мы безусловно гарантируем:

- ✓ точность диагностики;
- ✓ выявление причины зубочелюстной аномалии;
- ✓ подбор оптимальной аппаратуры для исправления зубов и прикуса;
- ✓ сохранность эмали зубов после снятия брекет-системы (при условии соблюдения гигиены полости рта);
- ✓ бесплатное устранение любых отклонений от полученного результата на этапе ношения ретенционного аппарата (при условии соблюдения рекомендованного режима ношения аппарата).



3. Ортодонтия (месяцы)

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантийный, мес	Службы, мес
Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:		
Каппа ретенционная	2	6
Каппа OSAMU	2	12
Несъемный ретейнер	12	24
Аппарат Дерихсвайлера	4	6
Внеротовые аппараты	6	12
Съемный протез	6	12
Съемный аппарат одночелюстной	6	12
Съемный аппарат двухчелюстной	10	12
Вестибулярная пластинка	12	20

Средние проценты успешности лечения, действующие в клинике

✓ **Обработка и пломбирование корневых каналов**

Опыт нашей фирмы показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 95 % случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции Вашего организма и состояния зубов.

✓ **Хирургические операции**

Мы гарантируем, что во всех случаях хирургическая операция произойдет:

- безболезненно, в полном объеме;
- с адекватным вмешательством.

✓ **Постановка имплантатов**

Процент успешности имплантологического лечения в 99 % случаев. Интегрированные (прижившиеся) имплантаты надежно служат от 5 лет и более.

Гарантийный срок устанавливается на период интеграции имплантата индивидуально в каждом конкретном случае. В течение гарантийного срока при отторжении имплантата работа переделывается бесплатно.

Мы также во всех случаях гарантируем пациенту:

- ✓ обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- ✓ использование сертифицированных титановых имплантатов;
- ✓ безболезненность установки имплантата;
- ✓ врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

✓ **Удаление зуба**

Мы гарантируем, что во всех случаях удаление зуба произойдет:

- ✓ безболезненно;
- ✓ с адекватным хирургическим вмешательством.

Мы также гарантируем бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:

- ✓ воспаление;
- ✓ кровотечение;
- ✓ отек;
- ✓ боль.

✓ **Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)**

Пародонтологическое лечение (лечение заболеваний десен) направлено на устранение или приостановление заболевания. Каждый случай зависит от множества факторов (общего состояния организма; приема определенных лекарственных средств; питания; гигиены рта-периодичности чистки зубов; строго соблюдения рекомендаций лечащего врача). Гарантированный исход лечения определяется в каждом случае индивидуально.

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

Мы гарантируем в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач):

- ✓ излечение гингивита;
- ✓ остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб;
- ✓ сохранение зубов на длительный период.

