

Положение «О предоставлении гарантии на стоматологические работы (услуги)»

Общие положения.

Настоящее Положение разработано в целях улучшения регулирования взаимоотношений между клиникой и пациентами при оказании стоматологических работ/услуг.

Стоматологическая работа – деятельность (действия) клиники (и ее персонала), результат которой имеет материальное выражение и передается пациенту для удовлетворения его потребностей, например имплантация, ортопедия.

Стоматологическая услуга – деятельность (действия) клиники (и ее персонала), результат которой не имеет материального выражения и потребляется (реализуется) в процессе осуществления этой деятельности (совершения действий): консультации, хирургическое лечение, профессиональная гигиена полости рта, пародонтологическое лечение.

Настоящее Положение определяет порядок установления гарантийных сроков и сроков службы на стоматологические работы (услуги), а также обычные гарантийные сроки и сроки службы, действующие в клинике.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. с последующими изменениями и дополнениями, Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденным Постановлением Правительства РФ № 1006 "от 04.10.2012 г.

Гарантийное обязательство является двусторонним, взаимным обязательством клиники и пациента, в рамках которого клиника обязуется ознакомить пациента с порядком гарантийного лечения и установленными прогнозами лечения, а пациент обязуется соблюдать условия предоставления гарантийного лечения.

Гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения в выполненной работе/оказанной услуге недостатка клиника обязана удовлетворить следующие требования пациента:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездно заново выполнить работу из однородного материала такого же качества. При этом потребитель обязан возвратить клинике ранее переданный ему результат выполненных работ;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту/с момента оказания услуги.

Срок службы – период, в течение которого клиника обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата стоматологической работы по назначению и нести ответственность за его существенные недостатки, возникшие по обстоятельствам, за которые отвечает клиника.

Недостаток – это несоответствие или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых работа/услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых клиника была поставлена в известность пациентом при заключении договора.

Существенный недостаток – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе/оказанной услуге пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

Если указанное требование не удовлетворено в установленный срок (20 дней со дня его предъявления) или обнаруженный недостаток является неустранимым, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу/оказанную услугу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы/оказанной услуги своими силами или третьими лицами;
- отказ от исполнения договора о выполнении работы/оказании услуги и возмещения убытков.

Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно условиям договора.

В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» клиника доводит до сведения пациента сроки службы и сроки гарантии в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре.

Если иной срок службы не установлен в действующем законодательстве, настоящем положении, договоре и/или медицинской амбулаторной карте, он считается равным 2 годам.

Клиника рекомендует 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).

В случае несоблюдения пациентом указанных требований (при условии информированности о них пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

На большинство стоматологических работ в клинике установлены обычные гарантийные сроки и сроки службы. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого пациента устанавливаются индивидуально лечащим врачом в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты

выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантии. С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены, по сравнению с обычными, что фиксируется врачом в медицинской карте пациента.

Установленные врачом (врачами) гарантийные сроки/сроки службы на каждую выполненную работу/оказанную услугу фиксируются в медицинской карте.

Стоматологические заболевания, не указанные в приложении № 1, и/или договоре не имеют установленных сроков годности/срока службы/гарантийного срока. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

Приложение 1

Обычные гарантийные сроки и сроки службы, действующие в клинике.

Для того чтобы пациенты имели представление о гарантиях, которые *обычно* устанавливают врачи нашей клиники, мы определили следующие обычные сроки службы и гарантийные сроки:

виды работ	средние сроки (лет/месяц)	
	гарантийный	срок службы
ТЕРАПИЯ:		
- пломба из композита на постоянный зуб	1 год	1 год
- пломба СИЦ (и другие цементы) на молочный зуб	3 мес.	3 мес.
- пломба из композита на молочный зуб	6 мес.	1 год
- временные коронки на молочные зубы	6 мес.	1 год
- цельнокерамическая вкладка	2 года	2 года
- винир из пломбировочного материала	1 год	2 года
ОРТОПЕДИЯ:		
- металлокерамические протезы	2 года	2 года
- безметалловая керамическая коронка «Procera»	2 года	2 года
- винир керамический «Procera»	2 года	2 года
- керамические прессованные реставрации	2 года	2 года
- мостовидный протез «Procera» (титан, цирконий)	2 года	2 года
- цельнолитая коронка	1 год	2 года
- цельнокерамическая вкладка	2 года	2 года
- бюгельный протез	6 мес.	1 год
- съемный протез	6 мес.	1 год
- съемный протез на имплантатах «Nobel Biocare»	6 мес.	1 год

- несъемный протез на имплантатах «Nobel Biocare»	2 года	4 года
ИМПЛАНТОЛОГИЯ:		
- имплантат	3 года	5 лет
ОРТОДОНТИЯ		
- съемные аппараты	1 мес.	6 мес.
- ретейнер	6 мес.	6 мес.

В каждом конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть изменены индивидуально для каждого пациента.

Основания установления тех или иных сроков в каждом конкретном случае отражаются в медицинской документации.

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам (услугам) пациент должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатную консультацию к лечащему врачу-стоматологу.