

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «ВиваДент».

Назначение и область применения

Необходимость разработки настоящего положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющего новые требования к процессу выполнения работ и оказания услуг, с одной стороны, и наличием пробелов в регламентации, а также взаимоотношений ООО «ВиваДент» - врач-стоматолог - пациент, с другой стороны.

Настоящее Положение разработано в целях: улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ООО «ВиваДент» и пациентом при оказании стоматологической помощи за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента. А также закрепляет права клиники в соответствии со статьей №5 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливать сроки службы и гарантийные сроки на выполнение работы и обязанности клиники по устранению недостатков работы, обнаруженных в течение гарантийного срока и по истечении срока гарантии в пределах установленных сроков службы.

Настоящее Положение разработано в соответствии с базовыми документами:

- Закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2 — ФЗ от 09.01.1996 г., Федерального Закона РФ от 17.12.1999 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»)
- Гражданский кодекс РФ (вторая часть)
- Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.12 г. № 1006)
- Федеральный закон РФ от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

Термины и определения:

Гарантийный срок - это период, в течении которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной услуге (работе), ООО «ВиваДент» берет на себя обязанности удовлетворить требования пациента.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента завершения лечения каждого случая.

Срок службы - период, в течение которого ООО «ВиваДент» обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата услуги (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента оказания комплексной стоматологической помощи.

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

Существенный недостаток - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо не может быть устранен, либо на устранение которого требуется большие затраты.

Общие положения

Все работы и услуги в ООО «ВиваДент» выполняются на основании действующей лицензии, расходные материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все расходные материалы разрешены для применения на территории Российской Федерации.

Гарантии при оказании стоматологических услуг предоставляются в виде гарантийных сроков и сроков службы на о вещественный результат оказанных услуг (выполненных работ), завершаемых передачей (установкой) пациенту для последующего использования по назначению в течение достаточно длительного времени того или иного конкретного материального изделия (пломбы, ортопедических конструкций). Пациенту выдается Гарантийный талон (Приложение №2) с указанием гарантийного срока и датой обязательного осмотра.

Для применения врачами в ООО «ВиваДент» установлены единые типовые средние гарантийные сроки и сроки службы (Приложение №1).

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на оказанные услуги (выполненные работы) для каждого пациента устанавливаются врачом индивидуально и могут быть уменьшены или увеличены по сравнению со средними в зависимости от:

- клинической ситуацией полости рта;

- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно могут привести к изменениям в зубах и окружающих их тканях;
- применяемых в ходе лечения методик;
- полноты и своевременности выполнения согласованного плана лечения, графиков контрольных осмотров и плана профилактических мероприятий, рекомендованных врачом.

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

Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

В течение гарантийного срока замечания пациентов рассматриваются по письменному заявлению установленной формы. Бланк заявления можно получить у администратора.

В случае обнаружения в течение гарантийного срока в оказанной услуге (выполненной работе) недостатков (здесь и далее в том числе и равно как – существенные недостатки) клиника обязана удовлетворить одно из требований пациентов (по его выбору) в виде:

- Безвозмездное устранение недостатков выполненной работы.
- Соответствующего уменьшения цены выполненной работы.
- Полного возврата денежных средств, выплаченных пациентом за оказанную услугу (выполненную работу).

Возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Но при проведенном ортопедическом лечении (при неудовлетворительном результате для потребителя (пациента)) потребитель обязан вернуть ранее переданную ему в пользование исполнителем ортопедическую конструкцию.

- Безвозмездного повторного оказания услуги.

При ортопедическом повторном лечении (безвозмездного изготовления другой вещи) потребитель обязан вернуть ранее переданную ему в пользование исполнителем ортопедическую конструкцию.

- При изменении вида лечения зачесть стоимость ранее оказанной услуги (работы).

Требование, связанное с недостатками услуги (работы), может быть предъявлено пациентом в период действия установленного гарантийного срока с момента принятия пациентом оказанной услуги (выполненной работы), о чем должна свидетельствовать его подпись в медицинской карте и до момента истечения установленного гарантийного срока.

В этом случае клиника обязана выполнить одно из требований пациента из числа указанных выше, если не докажет, что недостатки возникли после принятия услуги (работы) пациентом вследствие нарушения им правил использования результата услуги (работы), действия третьих лиц или непреодолимой силы, а также несоблюдения пациентом согласованных с ним условий сохранности гарантий, указанных в Договоре на оказание стоматологических услуг и конкретизированных врачом в письменной форме в амбулаторной карте за подписью пациента. В данном случае ответственность возлагается законодательством на ООО «ВиваДент».

В случае устранения недостатков услуги (работы) гарантийный срок на её результат продлевается на период, в течение которого этот результат не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения пациента с требованием об устранении недостатка услуги (работы) до дня их устранения.

При безвозмездном повторном оказании услуги (выполнении работы) на её результат устанавливается новый гарантийный срок.

Отсутствие установленных исполнителем (врач - стоматолог) гарантийных сроков и сроков службы не уменьшает степени ответственности исполнителя (врач - стоматолог) т.к. в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», если гарантийный срок не установлен, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги) в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) (п.3 ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей»), в случае выявления существенных недостатков - в течение 10 лет (п.6 ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В случае выявления существенных недостатков услуги (работы) после окончания гарантийного срока, но в пределах срока службы, требование о безвозмездном устранении этих недостатков пациент вправе предъявить врачу, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата услуги (работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

Указанное требование должно быть удовлетворено исполнителем в течении 20 дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу,
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

В соответствии с действующим законодательством исполнитель (ООО «ВиваДент») в течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они образовались после принятия работы потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

СЛЕДУЕТ ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ !

Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, устанавливаются сокращенные гарантийные сроки и сроки службы, составляющие 7 и 14 дней соответственно с момента внесения записи в Медицинскую карту об оказании соответствующего вида услуги:

- при обработке и пломбировании корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- при профессиональной чистке зубов;
- при отбеливании зубов;
- при наложении временной повязки (временной пломбы);
- при хирургических операциях (удаление зуба и др.)
- при лечении заболеваний пародонта

Кроме того, ввиду отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой

достоверностью прогнозировать невозможно, сокращенные гарантийные сроки и срок службы при установке на зубы скайсов (зубных украшений) и составляют 7 и 14 дней соответственно с момента внесения записи в Медицинскую карту об оказании соответствующего вида услуги.

При оказании стоматологических услуг врач при необходимости должен в доступной форме объяснить пациенту причины, по которым:

устанавливаемые для него конкретные гарантийные сроки и срок службы могут отличаться от средних;

Кроме того, с учетом конкретных услуг, оказываемых пациенту, следует обратить его внимание на те гарантии, которые не оформляются в виде гарантийных сроков и сроков службы, но предоставляются ему в ООО «ВиваДент» в процессе и по окончании лечения, а именно, инфекционная безопасность, строгое соблюдение технологий, применение сертифицированных материалов, инструментов, препаратов и имплантатов, высокий процент благоприятных исходов при эндодонтическом лечении и зубной имплантации, бесплатный профилактический осмотр через определенный период после окончания лечения.

Важно также подчеркнуть при этом необходимость строгого соблюдения согласованных с ним условий сохранности.

В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» ООО «ВиваДент» доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, в виде записи в гарантийном талоне).

Оформление гарантийного талона

Предоставление пациенту гарантий на результат оказанной услуги (выполненной работы) осуществляется в виде установления гарантийного срока и срока службы, что оформляется после завершения лечения путем внесения записи в медицинскую карту и Гарантийный талон (Приложение № 2). Так же врачом отмечается дата предстоящего контрольного осмотра по проделанной работе и фактическое прохождение этого контрольного осмотра пациентом.

Гарантия на отдельные виды услуг

Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение.

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечение 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 (соответствующая требованиям: восстановлена эстетико-анатомическая форма и функция зуба);
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов и поставленная постоянная пломба (соответствующая требованиям: восстановлена эстетико-анатомическая форма и функция зуба).

Гарантийный срок фиксируется в медицинской карте врачом после каждого законченного лечения зуба.

Гарантия 1 год

Указанная гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре, для курящих людей (при условии прохождения профессиональной гигиены 2 раза в год);
- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);
- на восстановление коронковой части зуба не более 1/2 при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов) без дальнейшего протезирования;
- на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;
- на *отсутствие разрушения пломбы* при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т.ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования;

- на правильный выбор методики лечения и правильно поставленный первоначальный диагноз.

Сокращенная гарантия. Комбинированная гарантия.

Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии на терапевтическое лечение в следующих случаях:

- на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок 3 (три) месяца. Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течение гарантийного срока переделывается бесплатно;
- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, не возможность полного прохождения, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) – гарантийный срок 1 месяц. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на год).
- Извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении – гарантийный срок 1 месяц. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на год).
- При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы).
Случай 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 ООО «ВиваДент». В рассмотрении таких 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 постановки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены ее на постоянную.

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

Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и устранение врачом-стоматологом должным образом (т.е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 30 дней приводит к прекращению гарантии.

Гарантийные обязательства на пародонтологическое лечение (подраздел терапевтической стоматологии)

Пародонтологическое лечение (лечение заболеваний тканей пародонта) направлено на устранение или приостановление заболевания. В зависимости от клинической картины и степени тяжести заболевания, а также распространенности процесса, степени подвижности зубов пациентам индивидуально предложат план обследования и комплексного лечения.

Каждый случай индивидуален и зависит от множества факторов (общего состояния организма; приема определенных лекарственных средств; питания; гигиены рта – периодичности чистки зубов; строго соблюдения рекомендаций лечащегося врача).

При проведении процедуры профессиональной гигиены гарантируется, что будут сняты все назубные отложения (мягкие и твердые), зубы приобретут естественный цвет.

Шинирование подвижных зубов (проволочной нитью или на основе стекловолокна) относится к полупостоянной конструкции. Срок службы индивидуальный и зависит от многих факторов: клиническая картина и степень тяжести заболевания, распространенность процесса, степень подвижности зубов, прикус, дисфункция височно-челюстного сустава, питания; гигиена полости рта – периодичности чистки зубов.

Гарантия на работы и услуги начинается с момента завершения, т.е. постановки шинирующей конструкции, принятии пациентом работы, заполнения гарантийного талона. Гарантия на работу 4 месяца.

Срок службы конструкции: - шинирование фронтального отдела зубов верхней челюсти конструкцией до 6 месяцев;

- шинирование фронтального отдела зубов нижней челюсти конструкцией до 4 месяцев.

Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические виды работы)

Гарантия предоставляется на ортопедическую работу. Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе 2 «Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

К постоянным несъемным ортопедическим работам относятся:

- металлокерамические коронки, мостовидные конструкции;
- вкладки культевые штифтовые металлические;
- вкладки керамические в полной анатомической форме;
- культевые вкладки из оксида циркония;
- виниры керамические;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, коронки на основе диоксида циркония).

Гарантия на вкладки культевые штифтовые металлические, металлокерамические коронки и мосты из них- 1 год.

Гарантия на вкладки керамические в полной анатомической форме, виниры керамические, безметалловые коронки и культевые вкладки из оксида циркония – 1 год.

К постоянным съемным ортопедическим работам относятся:

- Полные, частично съемные протезы, бюгельные протезы (с микро замками или камерами);

Гарантия на эти работы 1 год.

К временным ортопедическим работам относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

На временные ортопедические работы дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но *не более 3 (трех) месяцев.*

Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:

- Выпадение искусственных зубов из протезов, перелом пластмассы протеза, разрушение микрозамков и кламеров.

Обращаем Ваше внимание, что временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до Вашего сведения с записью в карте. Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с ООО «ВиваДент» и врача-стоматолога снимается.

Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента оформления гарантийного талона, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии.

Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в лечебной карте. *По требованию пациента может быть выписан гарантийный талон.*

Возможные случаи снижения гарантии

На ортопедические работы может быть установлен сокращенный гарантийный срок. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту. Гарантийный срок должен быть оговорен в медицинской карте.

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

- наличие бруксизма, гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие подвижности зубов, гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие диагноза заболеваний тканей пародонта: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены и поддерживающего лечения основного и сопутствующего заболевания не реже 2 – х раз в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания.

При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме, врач-стоматолог имеет право отказать пациенту в конкретных услугах, предварительно известив пациента о противопоказаниях данной услуги и несоответствии стандартам оказания медицинской помощи.

Важное замечание. До момента выписки пациенту гарантийного талона на ортопедическую работу пациент имеет полное право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (плане лечения).

Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного ортопедического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже двух раз в год. Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения, своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и установленные врачом-стоматологом должным образом (т.е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более чем на 30 дней приводит к прекращению гарантии.

Гарантийные обязательства на хирургическое лечение

После хирургического вмешательства ООО «ВиваДент» гарантирует:

- в течение 6 месяцев не возникает осложнений;
- удаление проведено полностью (т.е. отсутствуют частицы зубов).

При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к администратору ООО «ВиваДент».

В случае неудачного исхода хирургической части установки имплантата (отторжение имплантата) клиника предоставляет возможность повторной установки имплантатов за свой счёт или возвращает 50% стоимости хирургического этапа. Данные обстоятельства не действительны в случае

несоблюдения пациентом послеоперационных инструкций, нерегулярного гигиенического ухода, ограничений по курению.