

**ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ СРОКАХ И СРОКАХ СЛУЖБЫ НА
СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ И РАБОТЫ ВЗРОСЛОМУ
НАСЕЛЕНИЮ, ПРОИЗВОДИМЫЕ В ООО СФ «СПЕКТРА-ДЕНТ»**

1. Общие:

1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с ГК РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2 Настоящее положение определяет сроки гарантии, срок службы на производимые в ООО СФ «СПЕКТРА-ДЕНТ» стоматологические услуги, работы и порядок их установления.

1.3 На лечение стоматологических заболеваний, не указанных в таблицах №1 и №2 не устанавливаются сроки гарантии 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.

1.4 Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе потребовать безвозмездного устранения их недостатков. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги. Согласно закону о «Защите прав потребителей» Исполнителем может быть установлен иной гарантийный срок на стоматологические работы, оказываемые в ООО СФ «СПЕКТРА-ДЕНТ» Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог должен сообщить пациенту.

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

1.6. Клиника обязана:

1.6.1. в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом;

1.6.2. в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки.

2. Правила предоставления гарантий:

2.1. На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

2.2. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров не реже 1 раза в 6 месяцев после оказания услуги.

2.3 В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и

расходов. Если в течение оговоренного срока всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом лечащему врачу и незамедлительно явиться на приём к специалисту в ООО СФ «СПЕКТРА-ДЕНТ».

2.4 При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться таблицами №1, №2 настоящего положения. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.

2.5. В случаях когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается, устанавливается в ином сроке, либо когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим положением, лечащий врач обязан отразить названное в данном пункте ситуацию в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия _____ месяцев». С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить под роспись в медицинской карте.

3. Гарантия не распространяется:

- 3.1. на лечение каналов зубов (эндодонтия);
- 3.2. на зубы, эндодонтически леченные ранее в других клиниках;
- 3.3. на удаление зубных отложений;
- 3.4. шинирование зубов;
- 3.5. профилактическое лечение зубов (при не соблюдении гигиены полости рта);
- 3.6. на лечение слизистой полости рта и пародонта (лечение тканей вокруг зуба);
- 3.7. на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний;
- 3.8. на пломбы при разрушении более 50% зуба ,имеющие прямые показания для дальнейшего протезирования;
- 3.9. на пломбы при разрушении более 50% зуба с использованием штифта;
- 3.10. на втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

4. Прекращение действия гарантии:

В случае несоблюдения указанных ниже требований, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований:

- В случае отказа пациента от завершения плана лечения;
- При несоблюдении рекомендаций врача;
- При несоблюдении гигиены полости рта;
- При неявке на очередной профилактический осмотр не позднее чем через 6 месяцев после оказанной услуги.

5. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям:

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

5.2 После осмотра, врач принимает решение- является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

5.3. При недоверии врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться к администрации клиники. В соответствии с приказом Директора ООО СФ «СПЕКТРА-ДЕНТ» от 05.02.2015 г. №12 «О порядке приема и рассмотрения обращений граждан» личный прием граждан директором ООО СФ «СПЕКТРА-ДЕНТ» осуществляется каждую среду с 13-00 до 16-00.

Таблица №1 «Виды работ, сроки гарантии и службы по терапевтической стоматологии» (постановка пломб, эстетическая реставрация)

<u>Виды работ:</u>	<u>Сроки</u>	
	<u>Гарантии</u>	<u>Службы</u>
• Кариес на жевательной поверхности зубов.	12 месяцев	18 месяцев
• Кариес на контактной поверхности моляров и премоляров.	12 месяцев	18 месяцев
• Кариес на контактной поверхности резцов и клыков.	12 месяцев	18 месяцев
• Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки;	12 месяцев	18 месяцев
• Кариес в придесневой области.	12 месяцев	18 месяцев
• Покрытие пломбирочным материалом пришеечной поверхности зубов всех групп.	12 месяцев	18 месяцев

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 на все виды терапевтических работ уменьшаются на 50%.
3. Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии устанавливается с момента завершения лечения (т.е. с даты постановки постоянной пломбы).

Таблица №2 «Виды работ, сроки гарантии и службы по ортопедической стоматологии» (коронки и протезы)

<u>Виды работ:</u>	<u>Сроки:</u>	
	<u>Гарантии</u>	<u>Службы</u>
• Вкладки восстановительные	12 месяцев	18 месяцев
• Вкладки культевые-штифтовые	12 месяцев	18 месяцев
• Коронки на основе диоксида циркония, алюминия	12 месяцев	18 месяцев
• Коронки цельнолитые	12 месяцев	18 месяцев
• Коронки металлокерамические	12 месяцев	18 месяцев
• Мостовидные протезы из металлокерамики	12 месяцев	18 месяцев
• Полные съемные пластинчатые протезы	12 месяцев	18 месяцев
• Частичные съемные пластинчатые протезы	12 месяцев	18 месяцев
• Бюгельные протезы	12 месяцев	18 месяцев

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
3. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.
4. ООО СФ «СПЕКТРА-ДЕНТ» гарантирует функционирование зубного протеза сроком на 1

календарный год. Гарантийный срок исчисляется с момента установки готового зубного протеза.

5. 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 известив об этом пациента. Все повторные стоматологические работы по истечению данного срока (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование и т.п.) выполняются за счет пациента.

6. Гарантия на работы и услуги по ортопедической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. установки конструкции протеза).