

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «МЛ-Дент»

/ Слобожан М.Л.



ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ

Настоящее положение распространяется на оказание услуг в ООО «МЛ-Дент» (далее «Организация») и установление гарантий на стоматологический услуги. Настоящее положение составлено с учетом требования Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Все услуги предоставляются организацией на основании лицензий:

- Лицензия № ЛО-50-01-002107 от 23 ноября 2010 г., выданная Министерством Здравоохранения Московской области, находящейся по адресу: 141700, Московская область, г. Долгопрудный, проспект Пацаева, д. 7, корп. 5, пом. 3, в которой указана номенклатура работ и услуг: Доврачебная помощь: рентгенология, сестринское дело, стоматология ортопедическая. Амбулаторно-поликлиническая помощь, в том числе в условиях дневного стационара и стационара на дому: стоматология, стоматология терапевтическая, стоматология ортопедическая, стоматология хирургическая.
- Лицензия № ЛО-50-01-000304 от 18 июля 2008 г., выданная Министерством Здравоохранения Московской области, находящейся по адресу: 141700, Московская область, г. Долгопрудный, проспект Пацаева, д. 7, корп. 5, пом. 3, в которой указана номенклатура работ и услуг: При осуществлении амбулаторно-поликлинической медицинской помощи, в том числе : в) при осуществлении специализированной медицинской помощи по: ортодонтии, стоматологии детской.

1. Общие положения

1.1. В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» Организация обязана установить гарантийный срок на услуги. Настоящее положение определяет сроки гарантии на медицинские услуги и порядок их установления. Администрация стоматологической клиники сообщает, что 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.

1.2. 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 прием к лечащему врачу. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ ООО «МЛ-Дент»

1.3. Все гарантийные обязательства действуют исключительно при оказании всего комплекса услуг по договору на оказание платных медицинских услуг в ООО «МЛ-Дент». В случае оказания части услуг по запланированному лечению в иных медицинских учреждениях, условия гарантии на лечение в ООО «МЛ-Дент» не распространяются. Пациент лишается права на получение медицинских услуг по гарантии в случае нарушения условия настоящего пункта.

2. Гарантия на отдельные виды услуг

2.1. Основания освобождения Организации от гарантийных обязательств.

В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Организация доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии в виде информации на сайте, на информационной стоке ресепшн, а также выдает копию настоящего Положения на бумажном носителе по запросу Пациента или Заказчика.

Организация 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, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

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 со стоматологической клиники и врача-стоматолога снимается.

2.2. Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы)

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

К постоянным несъемным ортопедическим работам относятся:

Металлокерамические, металлокомпозитные, и цельнолитые коронки, в т. ч. комбинации этих коронок — мостовидные конструкции;	Гарантия на эти работы 2 года.
Безметалловые коронки, виниры, вкладки	
Культивые штифтовые вкладки	Гарантия на эти работы 3 года.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ ООО «МЛ-Дент»

К постоянным съемным ортопедическим работам относятся:

Полные съемные протезы, частичные съемные протезы	Гарантия на эти работы 1 год.
Бюгельные протезы (с микрозамками или кламмерные)	Гарантия на эти работы 2 года.
Каппы от бруксизма и для каппы для отбеливания.	Гарантия на эти работы 3 месяца.

К временным ортопедическим работам относятся:

Временные коронки и временные замещающие протезы.	На временные ортопедические работы дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 4 (четырёх) месяцев.
---	---

Обращаем Ваше внимание, что временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом. Если по каким-либо причинам (не зависящим от клиники или лечащего врача) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Организации 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. По требованию пациента может быть выдана выписка из лечебной карты.

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. При уменьшении гарантии запись вносится в медицинскую документацию. Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие подвижности зубов.
- Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2 раза в год.

Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет Пациента (Заказчика).

Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.). Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья



ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ ООО «МЛ-Дент»

вследствие выполненного ортопедического 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 установленные врачом-стоматологом должным образом (т. е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью.

Важно:

- Просрочка профилактического осмотра в Организации со стороны Пациента более чем на 2 месяца приводит к прекращению гарантии.
- Гарантия не распространяется на протезирование зубов пролеченных без гарантии (см. гарантийные обязательства на терапевтическое лечение).
- Гарантия не распространяется на починку любых видов протезов.
- Умышленное сокрытие сведений о состоянии своего здоровья, которые могут отрицательно повлиять на исход ортопедического лечения – не информирование врача обо всех особенностях при сборе анамнеза - аллергия, прием лекарств, заболевания и т.д.

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:

<ul style="list-style-type: none">• При лечении кариеса — поставленная постоянная пломба;• При лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - постоянное пломбирование корневых каналов и постоянная пломба.	Гарантия на эти работы 2 года.
---	--------------------------------

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 проф. гигиены 2 раза в год);
- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);



ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ ООО «МЛ-Дент»

на восстановление коронковой части зуба 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 правильного поставленного первоначального диагноза.

Сокращенная гарантия. Комбинированная гарантия. Отказ от гарантии.

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

- установка пломбы на зуб, имеющий прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой): разрушение коронковой части зуба 50% и более, гарантия не предоставляется.
- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, не возможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т. е. на 2 года).
- Извлечение скрытых обломков инструмента, перфорация стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т. е. на 2 года).
- Повторное эндодонтическое лечение зубов, пролеченных в другой клинике — отказ от гарантии.
- Умышленное сокрытие сведений о состоянии своего здоровья, которые могут отрицательно повлиять на исход терапевтического лечения.

При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 2 года 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). В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянное пломбирование, постоянную пломбу, 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 стоматологического центра. 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 пломбу, более чем на 7 дней может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата лечения проводится за счет

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ ООО «МЛ-Дент»

пациента. Гарантийный срок распространяется на время - с момента постановки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены ее, на постоянную пломбу.

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 одного раза 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 2 месяца приводит к прекращению гарантии.

Важно: Гарантия не распространяется на терапевтическое и хирургическое лечение деструктивных изменений в периодонте (кистогранулемы и кисты).

2.3. Гарантийные обязательства на хирургическое лечение, в том числе на имплантацию.

В случае отсутствия интеграции имплантата повторная его установка будет проведена бесплатно	Гарантия на эти работы 2 года.
Гарантию на саму конструкцию имплантатов определяет производитель имплантов и может быть от 10 лет до бессрочной	Гарантия работы не устанавливается
Протезирование на интегрированном имплантате (имплантатах)	Гарантия на эти работы 2 года.

Отказ от гарантии на имплантаты.

Обращаем Ваше внимание, что при действиях пациента, которые привели к отторжению или поломке штифта, дальнейшая ответственность с Организации и врача-стоматолога снимается. Гарантия прекращает свое действие.

При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к администратору стоматологического центра.

Действие пациента, которые являются основанием для прекращения гарантии:

- умышленное сокрытие противопоказаний;
- серьезные проблемы со здоровьем пациента (онкология, патология внутренних органов);
- неявка на контрольные осмотры;
- нарушения правил гигиены;

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ ООО «МЛ-Дент»

- самовольный прием медикаментов;
- нарушения правил реабилитации;
- поломка штифта из-за травмы;
- использование не оригинальных абатментов и супраструктур.

2.4. Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение.

Исполнитель вправе гарантировать:

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

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются только на сами установленные конструкции несъемной техникой (брекеты) и составляет 2 года.

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов (брекеты) во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

Обязательным условием для сохранения гарантий на ортодонтическое лечение являются: выполнение всех рекомендаций и назначений врача-ортодонта, а также фиксация несъемного ретейнера после снятия несъемной техники. Ретейнер фиксирует достигнутый результат лечения.

Гарантийные обязательства в случае отклейки брекетов: механической и адгезивной.

Механическая. По вине пациента. При этом клей остается на зубе, а площадка брекета чистая. Если такая отклейка происходит до 3 раз за курс лечения, пациент обязан оплатить фиксацию согласно установленным расценкам, стоимость брекетов лишь в случае их поломки или потери. В противном случае клиника оставляет за собой право отказать пациенту в дальнейшем лечении.

Адгезивная. Обусловлена нарушением адгезии (попала влага при фиксации). Клей остаётся на брежете. Повторная фиксация пациентом не оплачивается. Оплата взимается только за брекет в случае его потери или поломки.

Сроки гарантии:

Перелом ретейнера	Гарантия на эти работы 1 год.
Отклейка ретейнера от зуба	Гарантия на эти работы 3 месяца.
Съемные пластиночные ортодонтические аппараты	Гарантия на эти работы 3 месяца.
Ретенционная каппа	Гарантия на эти работы 3 месяц.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ ООО «МЛ-Дент»

Фиксация брекета	Гарантия на эти работы 1 месяц.
------------------	---------------------------------

Гарантия не распространяется:

- только проволочных ретенционных конструкций;
- отказа пациента от ретенционных аппаратов;
- неявки на прием и или на профосмотр, более чем на 4 недели;
- невыполнении рекомендаций о своевременном необходимом лечении у других специалистов-стоматологов;
- нарушения правил гигиены.

В случае поломки ретенционного аппарата пациент должен немедленно сообщить об этом лечащему врачу.

Гарантия не распространяется:

- на съемные детские ортодонтические пластинки и аппараты при их механическом повреждении или потере.

При поломке съемной ортодонтической конструкции, починка или новый аппарат оплачиваются согласно действующему прейскуранту.

Основания освобождения Организации от гарантийных обязательств:

- при несоблюдение условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и режима питания т.д.);
- после завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

Важно: Гарантия не распространяется на терапевтическое и хирургическое лечение деструктивных изменений в периодонтии (кистогранулёмы и кисты).

2.5. Гарантийные обязательства на пародонтологическое лечение (подраздел терапевтической стоматологии)

Срок гарантии на пародонтологическое лечение составляет 2 года.

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 лечащегося врача). Гарантированный исход лечения определяется в каждом случае индивидуально.

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

2.6. Гарантийные обязательства на детскую стоматологию.

Сроки гарантии:

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ ООО «МЛ-Дент»

Постоянное пломбирование каналов гуттаперчей при пульпите	Гарантия на эти работы 2 года.
Пломба из композита светового отверждения при лечении кариеса молочных зубов	Гарантия на эти работы 2 года.

Условия действия гарантии:

- выполнение всех рекомендаций врача;
- тщательное поддержание необходимого уровня гигиены в домашних условиях;
- проведение всех профилактических осмотров и процедур профессиональной гигиены не реже 1 раз в 3-4 месяца;
- информирование врача обо всех особенностях при сборе анамнеза (аллергия, прием лекарств, заболевания и т.д.)

Основания освобождения Организации от гарантийных обязательств:

- не выполняются рекомендации лечащего врача по домашней гигиене и графику профилактических осмотров;
- родители/законные представители отказываются проходить комплексное лечение ребенка, рекомендованное врачом;
- ранее отреставрированный зуб поврежден в результате травмы;
- возникли серьезные заболевания, при котором возможно изменения в зубах, окружающих тканях или установленных коронках и пломбах;
- ребенок принимает лекарства, которые напрямую или косвенно влияют на состояние зубов, тканей пародонта или ортопедических конструкций;
- необходимо повторное лечение каналов (при периодонтите).

