

Утверждаю:
Директор ЗАО «СК «ТВЕРСТОМ»
К.В. Стекачев

М.П.
« » _____ 2018 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ В ЗАО «СК «ТВЕРСТОМ»

1. Настоящее Положение разработано в целях урегулирования взаимоотношений, возникающих между ЗАО «СК «ТВЕРСТОМ» (далее – Клиника) и Заказчиком (Потребителем) при оказании стоматологических услуг, а так же при выполнении гарантийных обязательств. Клиника строго руководствуется:

- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- Утвержденными отраслевыми стандартами, порядками и иными обязательными требованиями.

2. Настоящее положение определяет гарантийные сроки и сроки службы на производимые в Клинике стоматологические услуги, работы, правила их установления и изменения.

3. Все работы и услуги выполняются на основании лицензии, в соответствии с существующими технологиями, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории Российской Федерации.

4. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической услуги, потребителям гарантируется:

- предоставление в доступной форме полной имеющейся информации о состоянии здоровья (с учетом желания потребителя получать ее);
- проведение при необходимости консультаций и консилиума врачей;
- проведение лечения специалистами, имеющими докумены, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование лекарственных средств, оборудования, методов и технологий лечения, разрешенных к использованию;
- индивидуальный подбор анестетиков, с учетом возраста потребителя, его аллергического статуса, показателей общего здоровья и собственного опыта врача;
- безопасность лечения - обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- установление полного диагноза;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- использование в работе материалов и лекарственных средств, в пределах их сроков годности;
- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- проведение мероприятий по устранению или снижению осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение степени риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий потребителя и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

5. Гарантийный срок – это период времени, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), потребитель вправе потребовать безвозмездного (бесплатного) устранения выявленных недостатков. В период гарантийного срока Клиника обязуется устранить недостатки за свой счет, если не докажет, что данный случай не является гарантийным и неблагоприятные последствия связаны с обстоятельствами, возникшими после принятия работы Заказчиком вследствие нарушения им правил использования результата услуги, действий третьих лиц, непреодолимой силы, иных обстоятельств, предусмотренных настоящим Положением.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям (стандартам), технологиям и условиям договора.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы потребителю, то есть с момента оказания услуги. Средние гарантийные сроки на стоматологические услуги, предоставляемые в Клинике, указаны в **Приложении № 2** к настоящему Положению.

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги. Конкретный гарантийный срок на оказанную услугу устанавливается лечащим врачом и указывается в медицинской документации с учетом обстоятельств установления гарантии.

Обстоятельства установления гарантии – это ряд объективных факторов, заявленных потребителем и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут оказать влияние на результат лечения определенным образом – позитивно, нейтрально или негативно:

- состояние здоровья потребителя – наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные о здоровье);

- ситуация в полости рта потребителя – как и насколько может повлиять на выполненную работу (учитываются жалобы, данные осмотра и снимков);

- объем выполнения потребителем рекомендованного плана лечения – какие невыполненные рекомендации, как и насколько сильно могут ограничивать гарантии (потребителю разъясняется значение конкретных пунктов плана);

- сложность выполненной работы – необычность случая, запущенность заболевания, лечение ранее данного зуба, многофакторная причинная обусловленность;

- особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения – как и насколько они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных потребителем);

- особенности профессиональной деятельности потребителя, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.

Отдельные обстоятельства установления гарантии указаны в п. 10 настоящего Положения.

Стоматологические услуги по некоторым стоматологическим заболеваниям, указанным в приложении № 1, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их оказание связано с большой степенью риска возникновения осложнений. Возникающие при этих заболеваниях осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

6. Срок службы – период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за **существенные недостатки, возникшие по ее вине**. Срок службы результата услуги определяется периодом времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия услуги.

Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата услуги в соответствии с ее целевым назначением, либо который не может быть устранен без несоразмерных затрат (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае возникновения **существенных** недостатков в выполненной услуге потребитель вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, **если докажет**, что недостатки возникли до принятия им результата услуги или по причинам, возникшим до этого момента по вине Клиники. Указанное требование должно быть удовлетворено в течение 30 дней со дня его предъявления, с приложением подтверждающих документов.

Срок службы на стоматологические услуги Клиники составляет: 6 мес - 1,5 года. На ортопедические конструкции срок службы составляет 1,5 - 2 лет.

Клиника доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и сроки гарантии путем размещения информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре, либо в Правилах оказания стоматологических услуг, либо в настоящем Положении.

7. Гарантия предоставляется при условии выполнения потребителем следующих требований:

- посещать своего лечащего врача не менее одного раза через каждые 6 месяцев от последнего приема, соблюдать периодичность профилактических осмотров назначенных лечащим врачом;
- осуществлять каждые 6 месяцев профессиональную гигиену полости рта;
- соблюдать все рекомендации лечащего врача (в том числе выполнение врачебных назначений, отказ от курения в целях достижения результата от проведенного лечения и др.);
- соблюдать сроки предполагаемого врачом лечения, выполнять согласованный план лечения;
- соблюдать индивидуальную гигиену полости рта;
- достоверно информировать врача о состоянии здоровья (в том числе, при заполнении Анкеты здоровья), а так же обо всех изменениях, связанных с текущим состоянием здоровья на момент лечения;
- в случае обнаружения недостатков в оказанной услуге, обратиться в Клинику, не устранять недостатки в другой медицинской организации (при обращении в другую клинику за экстренной помощью потребитель должен предоставить выписку из медицинской карты и снимки).

В случае несоблюдения потребителем установленных требований, гарантийные обязательства Клиники прекращаются.

8. Лечащий врач имеет право установить более длительный гарантийный срок, при этом обязательно делается запись в медицинской карте (при условии полной санации и восстановления жевательной функции на 100 %). Лечащий врач имеет право продлить гарантийный срок на оказанную услугу при посещении потребителем профилактического осмотра через 6 месяцев после оказания определенной услуги, с обязательной записью в медицинской карте.

9. Гарантия не распространяется:

- В случае если в период действия гарантийного срока у потребителя возникнут (проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения.
- В случае развития нового заболевания (патологии) зуба, не связанного с оказанной услугой.
- На услуги (работы) в случае отказа потребителя от лечения в объеме, необходимом по медицинским показаниям (например: удаление старой пломбы, расширенный объем лечения глубокого кариеса с пломбировкой каналов и др.).
- В случае возникновения патологии связанной не с недостатком оказания услуги, а с риском, о котором потребитель был предупрежден перед проведением лечения (медицинской манипуляции) с учетом процента успешности лечения.

10. Существующие врачебные методики не позволяют дать полной гарантии при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие подвижности зубов.
- Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в данном случае 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 желаний потребителя выполнить работу по определенной схеме. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет потребителя.
- При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийный срок и срок службы уменьшается на все виды стоматологических услуг до 50%.
- На зубы, лечение которых проходило в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний ранее.

Об уменьшении срока гарантии на стоматологические услуги, работы лечащий врач сообщает потребителю и делает соответствующую запись в его медицинской карте.

11. Порядок обращения потребителей по гарантийным случаям.

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам в период гарантийного срока потребитель первоначально должен обратиться к регистратору Клиники (по телефону или лично) и изложить суть проблемы, после чего записаться на прием к лечащему врачу.

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

Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения потребителем рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, а так же проведения экспертизы качества. В случае направления потребителя на экспертизу в период срока гарантии, оплату экспертизы производит Клиника. Если заключением эксперта будет установлено, что случай не является гарантийным, недостатки в работе отсутствуют, то Клиника вправе потребовать от потребителя возмещения расходов на оплату экспертизы. При отказе от проведения экспертизы потребитель утрачивает право на гарантию.

В случае выявления существенного недостатка в выполненной работе, оказанной услуге в период срока службы потребителю так же необходимо обратиться к регистратору Клиники (по телефону или лично) и изложить суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. Обязанность по доказыванию наличия существенного недостатка, возникшего по вине Клиники, обнаруженного за пределами гарантийного срока, но в пределах срока службы, лежит на потребителе (в том числе необходимость проведения экспертизы).

В течение гарантийного срока и срока службы Потребитель имеет право обратиться с письменным заявлением в Клинику с просьбой:

- в течение установленного гарантийного срока – устранить все допущенные по вине Клиники недостатки, обнаруженные потребителем;

- в течение установленного срока службы – устранить только существенные недостатки.

Примечание.

1. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине потребителя, временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники снимается.

2. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше установленных Настоящим Положением, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Настоящим Положением устраняются за счет средств страховой компании.

Приложения:

1. Перечень стоматологических услуг, на которые гарантийный срок не устанавливается, в силу их специфики.

ПЕРЕЧЕНЬ

стоматологических услуг, на которые гарантийный срок не распространяется в силу их специфики

1. Профессиональная гигиена полости рта (чистка зубов).
2. Отбеливание зубов.
3. Наложение повязки (временной пломбы).
4. Временные ортопедические конструкции (в том числе пластмассовые коронки).
5. Операция удаления зуба.
6. Операция цистэктомии с резекцией верхушки корня.
7. Операция по установке зубного имплантата. В случае не приживаемости имплантата потребитель оплачивает 30 % стоимости повторной операции по установке зубного имплантата.
8. Лечение заболеваний связанных с воспалением периодонта и пародонта.
9. На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.
10. На пломбы при разрушении более 50% зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования.
11. Ортодонтическое лечение.

Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие в Клинике

Терапевтическая стоматология <i>Виды работ:</i>	Средние сроки (годы, месяцы)	
	Гарантийный срок	Срок службы
Пломба из композита светового отверждения: - Кариес на жевательной поверхности зубов по I классу; - Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов; - Кариес на контактной поверхности резцов и клыков; - Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; - Кариес в придесневой области. - Покрытие пломбирочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	1 год 1 год 1 год 1 год 1 год	1,5 года 1,5 года 1,5 года 1,5 года 1,5 года
Пломба из композита светового отверждения для дальнейшего протезирования	1-3 мес	6 мес
Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ) по виду дефекта	6 мес	1 год
Наложение герметика из жидкодекучего композита светового отверждения	3 мес	6 мес
Адгезивные протезы (Система Риббонд)	3 мес	6 мес
Шинирование подвижных зубов	3 мес	6 мес
Пломба из хим.композита (жидкость-порошок), Стеклоиномерного цемента		
I-V класс по Блэку (I, II, III, IV, V)	6 месяцев	9 месяцев
Пломба с парапульпарными, внутрикорневыми штифтами	6 месяцев	1 год
Пломба из хим.композита (паста-паста)		
I, II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	1 год
Пломба с парапульпарными, внутрикорневыми штифтами	6 месяцев	1,5 года
Пломба из композита светового отверждения, стеклоиномерного цемента		
I класс по Блэку	1 год	2 года
II, III, IV, V класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	1,5 года
Виниры, косметическая реставрация	9 месяцев	1,5 года
Вкладки	1 год	2 года
Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного)		
I, V класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
II класс по Блэку	0,5 месяцев	1 месяц
III по Блэку	1,5 месяца	1 месяц
IV класс по Блэку	Нет	Нет
Пломбы из пластмассы (акрилоксид, карбодент)		
I, III, IV, V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
II класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
Пломба металлосодержащая		
I, III, IV, V класс по Блэку	1 год	2 года

II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
-------------------	-----------	----------

Ортопедическая стоматология <i>Виды работ:</i>	Средние сроки (годы, месяцы)	
	Гарантийный срок	Срок службы
Вкладки	1 год	2 года
Виниры	1 год	2 года
Мостовидные протезы, коронки:		
- пластмассовые (постоянные)	1 год	2 года
- металлокерамические	1 год	2 года
- цельнолитые	1 год	2 года
- штампованные	1 год	2 года
- безметалловые	1 год	2 года
Бюгельные протезы клammerная, замковая фиксация	1 год	2 года
Частичные или полные пластиночные протезы	8 мес	1,5 года

I Ортодонтия <i>Виды работ:</i>	Средние сроки (годы, месяцы)	
	Гарантийный срок	Срок службы
Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:	12 мес	18 мес
- Каппа OSAMU	12 мес	18 мес
- Несъемные ретейнер		
Съемные и несъемные ортодонтические аппараты:	4 мес	8 мес
Аппарат Дерихсвайлера	12 мес	18 мес
Вестибулярная пластинка с винтом, без винта	12 мес	18 мес
Трейнер. ЛМ- Активатор, Миобрейс		
Внеротовые аппараты	12 мес	18 мес

Средние проценты успешности лечения, действующие в Клинике

Обработка и пломбирование корневых каналов

Опыт нашей клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 99 % случаев.

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции Вашего организма и состояния зубов.

Постановка имплантатов

Полное приживание имплантатов происходит в 97 % случаев. В случае не приживаемости имплантата пациент оплачивает 30 % стоимости повторной операции по установке зубного имплантата.

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 ведущих зарубежных фирм;
- использование качественной анестезии при установке имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживания имплантата.

Удаление зуба

Мы гарантируем, что во всех случаях удаление зуба произойдет:

- с использованием качественной анестезии;
- с адекватным хирургическим вмешательством.

Мы также гарантируем бесплатное оказание услуг по устранению возможных осложнений в послеоперационный период:

- воспаление (в виду сложной операции удаления зуба);
- кровотечение;
- отек;
- боль.

Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

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

- излечение гингивита;
- остановку развития и прогрессирования заболеваний тканей, окружающих зуб;
- увеличение периода сохранения зубов.