«Утверждаю»
Генеральный директор
Василенко Т.И.
ООО СК «Альтера»
«_____» _____
Подпись Дата

ПОЛОЖЕНИЕ о гарантийных обязательствах

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства Общества с ограниченной ответственностью ООО СК «Альтера» (далее Клиника) перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;

2.2. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии (Приложение №1 к договору на оказание платных стоматологических услуг).

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клинику и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.
2. Устранению недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.
3. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки устраняются на возмездной основе.
4. Гарантийные сроки на ортопедические услуги не устанавливаются:
    1. на установку временных ортопедических конструкций;
    2. при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач;
    3. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

4. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличие медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

3.5. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

4.1. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта выполненных работ (оказанных услуг), выдачи гарантийного талона.

4.2. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

4.3. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечение, протезирование, коррекция протезов) в отношении тех зубов, которые подвергались лечению и в отношении которых был установлен гарантийный срок, в любое другое медицинское учреждение.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

5.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока:

5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

5.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

5.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

5.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

5.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

5.1.6. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

5.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии уменьшается на 50%;

5.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии снижается на 30%;

5.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе;

6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

6.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приѐм к врачу;

6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).

6.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.);

6.1.6. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств по оказанным услугам.

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

7.1. Гарантийные сроки на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии

№№	Наименование	Срок гарантии
1.	Пломба из цемента стеклоиономерного :	
1.1.	1 класс по Блэку	12 месяцев
1.2.	II класс по Блэку	9 месяцев
1.3.	III, IV класс по Блэку	нет
1.4.	Y класс по Блэку	9 месяцев
2.	Пломба из композита светового отверждения, покрывающая менее 50% жевательной поверхности зуба	12 месяцев
3.	Пломба из композита светового отверждения, покрывающая более 50% жевательной поверхности зуба	нет
4.	Установка скайса	14 дней
5.	Эстетическая реставрация	12 месяцев
6.	Восстановление коронки зуба с применением стекловолоконного штифта	нет

7.1.1. 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%.

7.1.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

7.2. Гарантийные сроки на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии

№№	Наименование	Срок гарантии
1.	Пластмассовые протезы	
1.1.	Частичные съѐмные пластиночные протезы	12 месяцев
1.2.	Полные съѐмные пластиночные протезы	12 месяцев
2.	Нейлоновые протезы	6 месяцев

2.1.	Частичные съѐмные нейлоновые протезы	6 месяцев
2.2.	Полные съѐмные нейлоновые протезы	6 месяцев
3.	Мостовидные протезы	
3.1.	из металлокерамики	12 месяцев
3.2.	из недрагоценного металла	12 месяцев
3.3	Безметалловые мостовидные протезы (диоксид циркония)	12 месяцев
4.	Керамические виниры, люминиры	12 месяцев
5.	Бюгельные протезы	12 месяцев
6	Коронки:	
6.1.	Цельнокерамические (диоксид циркония)	12 месяцев
6.2.	из металлокерамики	12 месяцев
6.3.	из недрагоценного металла	12 месяцев
7.	Напыление	12 месяцев
8.	Починка протезов	1 месяц
9.	Протезирование на имплантатах	12 месяцев
10	Каппа	3 месяца

7.2.1. В период срока гарантии перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

7.2.2. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок отменяется.

7.2.3. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

7.2.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

7.3 Гарантийные сроки на стоматологические услуги по ортодонтической стоматологии:

№№	Наименование	Срок гарантии
1.	Ретенционные аппараты после снятия брекетсистемы:	
1.1.	- каппа однослойная	6 месяцев
1.2.	- несъемный ретейнер	12 месяцев
2.	Съемные ортопедические аппараты	нет
3.	Несъемные ортопедические аппараты	нет
4.	Расфиксация коронки, полукольца, кольца	12 месяцев
5.	Наклейка брекетов	нет
6.	Заводские части(винты)	12 месяцев

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение съемной техникой не представляется возможным установить на срок более 24 часов, так как данные системы не гарантируют достижения ортогнатического (правильного) прикуса. Часто лечение съемной техникой является одним из этапов (подготовительным) ортодонтического лечения.

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются при условии явки пациента в строго назначенные сроки.
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. Срок ношения несъемного ретейнера – минимум 3 года, максимум – пожизненно. Ретейнер фиксирует достигнутый результат лечения.

В случае поломки ортодонтической дуги или иных элементов брекет-системы стоимость новой дуги (элемента) взымается с пациента.

Гарантийные обязательства на лечение при диагнозах: «Мезиальная окклюзия (скелетная форма)», «Дистальная окклюзия (скелетная форма)», «Вертикальная резцовая дизокклюзия», «Глубокая резцовая окклюзия» составляют 24 часа. Результатом в этом случае является лишь оптимизация (улучшение) положения зубов, так как при таких диагнозах не всегда возможно достичь правильного прикуса.
Гарантийные обязательства снимаются в случае неявки на приём более 3-х месяцев без уважительной причины, клиника оставляет за собой право отказать пациенту в дальнейшем лечении.
При поломке съемной ортодонтической конструкции, починка или новый аппарат оплачиваются согласно действующему прейскуранту.

Гарантию на съемные детские ортодонтические пластинки и аппараты при их механическом повреждении или потере не представляется возможным установить на срок более 24 часов.

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.
2. Гарантийный срок не представляется возможным установить на срок более 24 часов:
   • при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,
   • при несоблюдение условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
   • при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов –стоматологов;
   • после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

7.4 Гарантийные сроки на стоматологические услуги по хирургической стоматологии.

№№	Наименование	Срок гарантии
1.	Имплантационная СИСТЕМА (гарантия от производителя)	1 год

Удаление зуба - Исполнитель гарантирует потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

При проведении операции костной пластики:
На сегодняшний день успех аугментации на в/ч – 80-85%, аугментации на н/ч – 65-70%. Нормальный прирост костной ткани в области проведения аугментации по завершению лечения составляет 60-70% от объема первично внесенной собственной и (или) искусственной костной ткани. Иногда бывает, что операция проходит почти безрезультатно - остеопластический материал рассасывается, костная ткань не регенерирует. В этом случае необходимо повторить операцию, используя другие материалы.

При постановке имплантата:
Срок приживаемости импланта составляет от 3-12 месяцев.
Мы гарантируем полное приживление имплантатов в 90% случаев. Однако, есть 10% случаев, когда имплантат не остеоинтегрируется (не приживается в кости) либо остеоинтегрируется не полностью (его нельзя использовать как опору для зубного протеза) при полном соблюдении врачом хирургом стандарта проведения операции имплантации.
В случае отсутствия остеоинтеграции в указанный срок по описанным причинам клиника в отдельных случаях может добровольно принять решение о единоразовом зачете стоимости имплантата и (или) операции в счет альтернативного протезирования либо принять решение о возврате стоимости имплантата и (или) операции пациенту.
После подтверждения остеоинтеграции на рентгенологическом снимке, а также фиксации факта остеоинтеграции в истории болезни пациента, все риски возможного отторжения имплантата переходят на пациента.

7.5 Гарантийные сроки на стоматологические услуги по детской стоматологи

Гарантийный срок на лечение зубов молочных, у детей до 18 лет составляет 1 месяц.
Гарантийный срок на лечение молочных зубов у взрослых (при отсутствии зачатка постоянного зуба или другим причинам) составляет не более 24 часов.

7.6 Гарантийные сроки на стоматологические услуги

При реминерализующей терапии:
При выполнении пациентом рекомендаций врача, мы гарантируем ощутимое снижение чувствительности, сразу после проведения процедуры; сохранения результатов при соблюдении рекомендаций по питанию, индивидуальной гигиене полости рта.

При проведении профессиональной гигиенической обработки, отбеливании зубов и ортодонтическом лечении:
Мы гарантируем выполнение перечисленных манипуляций в соответствии с требованиями общепринятых стандартов и клинических рекомендаций.

При проведении отбеливания:

При выполнении пациентом рекомендаций врача, изложенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг, мы можем гарантировать длительность сохранения эффекта отбеливания.
Клинические исследования показывают, что через 1-3 года эффект отбеливания сохраняется у 74% пациентов, через 3-5 лет – у 62% пациентов.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.