



Общество с ограниченной ответственностью
«Стоматологическая клиника «Доктор Смайл»

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи

ООО «Стоматологическая клиника «Доктор Смайл»

Настоящее Положение разработано с целью улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между **ООО «Стоматологическая клиника «Доктор Смайл» (далее Клиника) и Пациентом** клиники при оказании стоматологической помощи на возмездной основе.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями.

Настоящее положение определяет сроки гарантии на оказываемые в Клинике стоматологические услуги, работы, и порядок их установления.

Гарантийный срок (гарантийные обязательства) - период, в течение которого, в случае обнаружения после оказания медицинской услуги недостатка, Клиника обязуется удовлетворить требования Пациента по безвозмездному устранению некачественной работы.

Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги. Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог сообщает пациенту и отображает данную информацию в медицинской карте.

Гарантийные обязательства в Клинике устанавливаются дифференцированно на различные виды работ/услуг в соответствии с Приложением 1.

На недостатки, не указанные в Приложении 1 гарантийные обязательства не устанавливаются.

В течение установленного срока гарантийных обязательств, Клиника обязуется устранить безвозмездно недостатки услуг/работ, если они возникли не вследствие нарушения Пациентом рекомендаций, действий третьих лиц и иных обстоятельств, не зависящих от качества изделия/оказанной услуги.

Необходимым условием для осуществления гарантии является комплексное проведенное лечение в ООО «Стоматологическая клиника «Доктор Смайл», точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

Гарантийные обязательства не распространяются на манипуляции, направленные на оказание первой помощи Пациенту, обратившемуся в Клинику по острой боли.

Гарантийные обязательства на отдельные виды услуг и работы, ввиду их специфики, установить не представляется возможным. К их числу относятся услуги/работы:

- профессиональная гигиена,
- отбеливание зубов,
- наложение повязки (временной пломбы),
- пародонтологическое лечение,
- ортодонтическое лечение,
- операция удаления зуба.
- фиксацию декоративных назубных украшений.

В таких случаях услуги по устранению возникающих осложнений, в результате оказанных медицинских услуг, оказываются в порядке возмездного оказания услуг.

Гарантийные обязательства распространяются на операцию по имплантации при соблюдении следующих условий:

- проведение комплексного лечения в том числе, протезирование на имплантатах осуществленное специалистами Клиники;
- строгое соблюдение пост. операционного режима согласно рекомендациям врача;
- посещение гигиениста-стоматолога один раз в шесть месяцев;
- отказ от курения, как во время лечения, так и весь последующий период;

Прекращение действия гарантии:

Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения следующих требований:

- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
- при предоставлении не достоверных сведений о состоянии здоровья при оформлении медицинской документации;
- при неявке пациента на лечение в срок указанный врачом;
- при несоблюдении рекомендаций врача;

-при проведении лечения в другой клинике без предварительного , уведомления лечащего врача нашей клиники в срок до семи дней;

-при попытке пациента самостоятельно провести лечение или иным способом вмешаться в стоматологическую конструкцию;

- при несоблюдении удовлетворительной гигиены полости рта;

- при неявке на очередной профилактический осмотр , не реже чем один раз в 6 месяцев;

- на случаи последствий травм и заболеваний , повлекших нарушение состояния зубочелюстной системы (переломы, лучевая и химио терапия , оперативное вмешательство и т.п.);

- при невозможности проведения или отказа пациента от проведения диагностических , измерительных , контрольных снимков;

Клиника не несет ответственности за недостатки и не несет гарантийные обязательства, обнаруженные в течение срока гарантийных обязательств, если они возникли после оказания медицинской услуги вследствие нарушения Пациентом рекомендаций по использованию результатов услуги.

Гарантийные обязательства не распространяются на случаи дефектов, возникших из-за развития осложнений после оказания медицинской услуги. Информацию об этом пациент получает от врача перед началом оказания медицинской услуги (например, в случае отторжения имплантатов), а так же в случае травм.

При возникновении гарантийного случая Пациент должен обратиться к администратору Клиники лично или по телефону: 8 (495) 134-35-03, а также по электронной почте mail@doctorsmile.ru и, записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.

После осмотра, врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При возникновении спорных вопросов с лечащим врачом или по другим причинам Пациент имеет право обратиться за консультацией к Главному врачу Клиники.

Клиника оставляет за собой право требовать надлежащего соблюдения Пациентом рекомендаций лечащего врача, данных при установлении гарантийных обязательств.

Приложение №1 «Сроки Гарантийных обязательств и сроки служб при оказании возмездных медицинских услуг»

Вид работы	Возможные недостатки (поломки)	Гарантийный срок и срок службы
Постоянная пломба	Выпадение пломбы	До 1 года
На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией	Воспалительные явления в области верхушки корня	До 14 дней
Временная пластмассовая коронка прямого метода.	Поломка коронок	До 2-х недель
На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).	Скол , выпадение пломбы	До 14 дней
Временная пластмассовая коронка лабораторного метода.	Поломка коронок	До 2-х недель

На втулки (матрицы) и перебазировку протеза	Поломка	До 30 дней
Искусственная коронка и мостовидный протез из металлокерамики.	Расцементирование протеза	До 1 года
	Поломка металлических каркасов	До 1 года
	Скол керамической облицовки	До 1 года
Цельнокерамическая вкладка, коронка.	Расцементирование протеза	До 1 года
	Скол фрагмента вкладки, коронки	До 1 года
Цельнокерамический винир.	Расцементирование	До 1 года
	Скол или поломка	До 1 года
Литая культевая штифтовая вкладка.	Расцементировка	До 1 года
	Поломка	До 1 года
Частичный съёмный и полный съёмный пластиночный протез.	Поломка протеза, трещина, поломка кламмера	До 1 месяца
	Нарушение фиксации	До 6 месяцев
Съёмный бюгельный протез с кламерной системой фиксации.	Поломка протеза, трещина, поломка кламмера, окклюзионные накладки	До 6 месяцев
Съёмный бюгельный протез с замковой системой фиксации.	Поломка протеза, трещина, окклюзионные накладки	До 6 месяцев
	Фиксация фрикционного замкового крепления	До 6 месяцев
Съёмный временный имедиат-протез.	Поломка протеза, трещина, поломка кламмера, нарушение фиксации	До 3-х месяцев
Первичное эндодонтическое лечение	Воспалительные явления в области верхушки корня	До 1 года
Операция по установке зубного имплантата	Отторжение имплантата	20 лет