

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в Обществе с ограниченной ответственностью «Стоматологическая поликлиника НБН»

Настоящее Положение разработано в целях урегулирования взаимоотношений между поликлиникой и пациентом при оказании стоматологической помощи. А так же закрепляет права поликлиники в соответствии с Законом РФ « О защите прав потребителей» статьей 5 устанавливать сроки службы и гарантийные сроки на выполненные работы; обязанности поликлиники по устранению недостатков работы, проявленных в течение гарантийного срока и по истечении гарантии в пределах установленных сроков службы.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Закона РФ от 09.01.1996 г. № 2-ФЗ, Закона РФ от 17.12.1999 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утверждено Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 г. №27), ФЗ РФ от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Гарантии при оказании стоматологических услуг предоставляются:

в виде гарантийных сроков и сроков службы на о вещественный результат оказанных услуг (выполненных работ), завершаемых передачей – установкой пациенту для последующего использования по назначению в течение достаточного длительного времени того или иного конкретного материального изделия : пломбы, ортопедических конструкций, отдельных видов ортодонтических аппаратов. При изготовлении сложных ортопедических конструкций (протезов для устранения патологии височно - нижнечелюстного сустава, челюстно – лицевых протезов, постоянных шинирующих протезов и т.п.) гарантийные сроки и сроки службы определяются гарантийными сроками и сроками службы их компонентов.

Для применения врачами в ООО «Стоматологическая поликлиника НБН» установлены единые типовые средние гарантийные сроки и сроки службы (Приложение 1).

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на оказанные услуги (выполненные работы) для каждого пациента устанавливаются индивидуально врачом и могут быть уменьшены по сравнению со средними в зависимости от:

клинической ситуации в полости рта;

наличия сопутствующих заболеваний, которые могут повлиять на изменения в зубах и тканях;

применяемых в лечении методик;

полноты и своевременности выполнения согласованного плана лечения, контрольных осмотров, профилактических мероприятий, рекомендованных врачом.

В случае обнаружения в течение гарантийного срока в оказанной услуге (выполненной работе) недостатков, поликлиника обязана удовлетворить одно из требований пациента (по его выбору) в виде:

Безвозмездного устранения недостатков;

Полного возврата денежных средств, выплаченных пациентом за оказанную услугу (выполненную работу);

Безвозмездного повторного оказания услуги (выполненной работы).

Требование, связанное с недостатками услуги (работы) может быть предъявлено пациентом в период действия установленного гарантийного срока с момента принятия пациентом оказанной услуги (сдачи работы). О чем должна свидетельствовать его подпись на акте выполненных работ (Квитанции), и до момента истечения установленного гарантийного срока. В этом случае поликлиника обязана выполнить одно из требований пациента из числа перечисленных выше, если не докажет, что недостатки возникли после принятия услуги (работы) пациентом вследствие нарушения им правил использования результата услуги (работы) действия третьих лиц или непреодолимой силы, а также несоблюдения пациентом согласованных с ним условий сохранения гарантий, указанных врачом. Бремя доказательств возлагается законодательством на поликлинику.

В случае устранения недостатков услуги (работы) гарантийный срок на ее результат продлевается на период, в течение которого этот результат не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения пациента с требованием об устранении недостатков услуги (работы) до дня их устранения.

При безвозмездном повторном оказании услуги (выполнении работы) на ее результат устанавливается новый гарантийный срок.

В случае, когда установленный гарантийный срок составляет менее одного года, и недостаток результата услуги (работы) обнаружен пациентом по истечении этого срока, но в пределах одного года с момента принятия работы пациентом, обязанности врача по удовлетворению требования пациента сохраняют свою силу в том случае, если пациент докажет, что недостатки возникли до передачи результата услуги (работы) пациенту или по причинам, возникшим до этого момента. В этом случае обязанность доказательства возлагается законодательством на пациента.

В случае выявления существенных недостатков услуги (работы) после окончания гарантийного срока службы, а если срок службы не установлен, то в течение 3 лет со дня принятия услуги (работы) пациентом, требование о безвозмездном устранении этих недостатков пациент вправе предъявить врачу, если докажет, что они возникли до принятия им результата услуги (работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

при обработке и пломбировании корневых каналов (эндодонтическое лечение) в соответствии с методиками, утвержденными Стоматологической ассоциацией России, а так же при перелечивании каналов;

при профессиональной чистке зубов;

при наложении повязки, временной пломбы, временных протезов;

при амбулаторных хирургических операциях (резекция верхушки корня, удаление зуба и др. следует уточнять у врача);

при лечении заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей);

при отбеливании зубов.

Кроме того, ввиду отсутствия прямой зависимости между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые прогнозировать невозможно, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются при зубной имплантации, ортодонтическом лечении с использованием брекет-систем, при установке на зубы

декоративных накладок (возможна лишь ее бесплатная повторная установка декоративной накладки в случае ее дебондинга в срок до 6 месяцев с момента выполнения работы при наличии у пациента этой накладки).

При оказании стоматологических услуг, врач должен в доступной форме объяснить пациенту причины, по которым устанавливаемые для него конкретные гарантийный срок и срок службы могут отличаться от средних либо не предусматривается (в случаях, когда речь идет об услугах указанных выше).

Гарантии, которые не оформляются в виде гарантийных сроков и сроков службы, но предоставляются в «Стоматологическая поликлиника НБН» в процессе лечения:

Инфекционная безопасность, строгое соблюдение технологий, применение сертифицированных материалов, инструментов, препаратов и имплантатов, высокий процент благоприятных исходов при эндодонтическом лечении и зубной имплантации, бесплатный профилактический осмотр через определенный период после окончания лечения, бесплатное устранение возможных осложнений в ближайшем послеоперационном периоде.

При установке имплантатов

Во всех случаях мы гарантируем:

обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных скрытых противопоказаний к установке имплантатов;
врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

При удалении зуба мы гарантируем:

врачебный контроль в послеоперационном периоде;
бесплатное устранение возможных осложнений в раннем послеоперационном периоде (воспаление, кровотечение, отек, боль).

При заболевании пародонта мы гарантируем, в 80% случаев при соблюдении условий, определенных врачом:

излечение гингивита, связанного с воспалительными явлениями;
остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб;
стабилизацию патологических процессов в тканях пародонта;
применение препаратов, рекомендованных ВОЗ и Стоматологической ассоциацией России для стимуляции регенеративных процессов в пародонте.

Примечания:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды работы уменьшаются на 50%.
2. При нарушении графиков профилактических осмотров гарантия аннулируется.
3. При протезировании на имплантанты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма.

Настоящее Положение действует до момента принятия соответствующих нормативных актов на федеральном или территориальном уровне, регулирующих взаимоотношения пациентов и организаций, оказывающих стоматологические услуги.

Приложение № 1

На терапевтическое лечение (постановка пломб и первичное эндодонтическое лечение - лечение каналов) устанавливается гарантия 1 год (срок службы 2 года), если иного не установлено врачом соответствующей записью в медицинской карте.

На протезирование съёмными конструкциями гарантия 1 год (срок службы 2 года) с момента установки конструкции в полость рта, если иного не установлено врачом соответствующей записью в медицинской карте. Если протезирование съёмным протезом проводилось впервые, то через 6 месяцев после сдачи конструкции показано проведение перебазиовки для компенсации атрофии альвеолярного гребня.

Протезирование несъёмными цельнометаллическими или металлокерамическими конструкциями (коронки, мостовидные протезы и т.д.) гарантия 1 год (срок службы 2 года) с момента установки конструкции в полость рта, если иного не установлено врачом соответствующей записью в медицинской карте.

Протезирование несъёмными цельнокерамическими конструкциями (виниры, вкладки, коронки и т.д.) гарантия 1 год (срок службы 2 года) с момента установки конструкции в полость рта, если иного не установлено врачом соответствующей записью в медицинской карте.

На несъёмные конструкции с опорой на имплантаты (коронки, мостовидные протезы) гарантия 1 год (срок службы 2 года) с момента установки конструкции в полость рта, если иного не установлено врачом соответствующей записью в медицинской карте.