

Общество с ограниченной ответственностью «Стомлайн»

(ООО «Стомлайн»)

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Золотарев Ю.В.
ООО «Стомлайн»
14.05.2021 год



ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Стомлайн»

Настоящее Положение разработано с целью улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ООО «Стомлайн» (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 ООО «Стомлайн» стоматологические услуги, работы и порядок 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 «Стомлайн», 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.

В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантии положительного результата, о чем пациент предупреждается под роспись. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются.

Гарантия не распространяется:

- На зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках,
- На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией.
- На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.
- На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

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,

эндодонтическое лечение,

операция удаления зуба.

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 постоперационного режима согласно рекомендаций врача;
- посещение гигиениста стоматологического 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 несоблюдении рекомендаций врача;

- При несоблюдении удовлетворительной гигиены полости рта;
- При неявке на очередной профилактический осмотр.
- Исправления (устранения) недостатков в других медицинских учреждениях до осмотра врачами Клиники.

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 (812) 617-89-50, а также по электронной почте stomazabota@gmail.com 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.

**«Сроки Гарантийных обязательств
при оказании возмездных медицинских услуг»**

Вид работы	Возможные недостатки (поломки)	Гарантийный срок
Постоянная пломба в постоянном зубе	Выпадение пломбы	До 1 года
Постоянная пломба во временном и молочном зубе	Выпадение пломбы	До 1 года
Временная пластмассовая коронка прямого метода.	Поломка коронок	До 1-ой недели
Временная пластмассовая коронка лабораторного метода.	Поломка коронок	До 2-х недель
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 цельнокерамической коронки или поломка	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 6 месяцев
	Нарушение фиксации	До 1 года
Съёмный бюгельный протез с кламерной системой фиксации.	Поломка протеза, трещина, поломка кламмера, окклюзионные накладки	До 1 года
Съёмный бюгельный протез с замковой системой фиксации.	Поломка протеза, трещина, окклюзионные накладки	До 1 года
	Фиксация фрикционного замкового крепления	До 1 года
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	До 1 года

Общество с ограниченной ответственностью «Стомлайн»

14.05.2021

Приказ № 02/14.05.2021

Руководствуясь требованиями Федерального Закона от 21.11.2011 года №323-ФЗ «об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и с 14.05.2021 года ввести в действие Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Стомлайн» (далее Положение).
2. Главному врачу ООО «Стомлайн» Ковальчук А.А. ознакомить с Положением об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологической помощи сотрудников и пациентов ООО «Стомлайн» и обеспечить ознакомление с ним вновь принимаемых на работу сотрудников.
3. Ознакомление с «Положением» сотрудников должно быть в виде предоставления информации и подписи об ознакомлении при трудоустройстве.
4. Ознакомление с «Положением» пациентов должно быть в виде размещения копии «Положения» в холле ООО «Стомлайн» и размещения на сайте ООО «Стомлайн»
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



Золотарев Ю.В.