



ООО «Веда»
Юр. адрес: 196626, СПб, пос. Шушары, ул. Первомайская, д. 26, лит. А,
пом. 12-Н
ИНН 7820331394
Тел.: 614-14-46

*Приложение № 3
к договору об оказании медицинских услуг*

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийного срока и срока службы
при оказании стоматологической помощи ООО «Веда»

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ООО «Веда» (далее по тексту - Учреждение), а также договорами на оказание платных медицинских услуг, договорами на добровольное медицинское страхование за счёт средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Пациента, регулирует взаимоотношения, возникающие между Учреждением и Пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27), Основами законодательства РФ об охране здоровья граждан, Приказом Минздрава «О мерах по повышению эффективности оказания ортопедической стоматологической помощи населению».

1.2. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности. Учреждение, как исполнитель стоматологических услуг, несёт ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. Пациент в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течении гарантийного срока.

2. Непременные условия сохранения гарантии

2.1. Полная санация полости рта.

2.2. Профилактический осмотр в клинике «Веда» 1 (один) раз в 6 (шесть) месяцев (если иная кратность посещений не указана врачом в карте пациента).

2.3. Профессиональная гигиена полости рта, проводимая в клинике «Веда» не менее 1 (одного) раза в году, если иное не рекомендовано Пациенту врачом (некоторым пациентам необходимо более частая проф. гигиена, ее кратность определяется врачом или гигиенистом стоматологическим).

2.4. Полное выполнение рекомендованного врачом плана лечения, в том числе диагностики, очередности выполнения этапов, сроков выполнения и прочего.

2.5. Строгое соблюдение всех предписаний лечащего врача.

2.6. При несоблюдении вышеперечисленных условий гарантии аннулируются в момент неявки за запланированный визит, или определяются лечащим врачом в зависимости от клинической ситуации в полости рта.

2.7. Продление гарантий на услуги терапевтической стоматологии возможно до трёх лет по усмотрению лечащего врача при соблюдении всех пунктов данного положения.

3. Исполнитель прекращает нести ответственность за исход лечения

3.1. Если Пациент обращается для продолжения любого лечения, начатого в ООО «Веда», в стороннюю организацию;

3.2. Если пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

3.3. Если 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. в соответствии с прописанными рекомендациями в амбулаторной карте пациента);

3.4. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты:

- беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

Наличие косвенного влияния указанных обстоятельств на состояние зубочелюстной системы и полости рта применительно к сохранению гарантийных обязательств Исполнителя определяются в каждом случае индивидуально.

4. Гарантийные обязательства в терапевтической стоматологии

4.1. Пломбы из компомера, композита - 1 год.

4.2. Пломба на ранее депульпированных зубах и после проведенного эндодонтического лечения с одной, двумя поверхностями – 1 год.

4.3. Пломба на ранее депульпированных зубах и после проведенного эндодонтического лечения с тремя и более поверхностями из композита или компомера рассматривается как временно - долгосрочная перед отсроченным протезированием. Гарантия на такую пломбу 8 месяцев.

4.4. Временно-долгосрочные пломбы из стеклоиномерного цемента при лечении осложненных форм кариесов - гарантия 3 месяца.

4.5. Гарантийная замена пломб на передних зубах в случаях эстетического дискомфорта осуществляется в течение недели. В виду того, что пломбы на режущем крае передних зубов подвержены скалыванию при неосторожном обращении (надкусывание жесткой пищи, удерживание зубами металлических, пластмассовых и иных предметов и пр.), пациент должен исключить потенциально опасные виды воздействия на передние зубы. Однако однократное исправление дефектов таких пломб осуществляется клиникой бесплатно, последующие сколы оплачиваются пациентом в соответствии с действующим прейскурантом.

5. Гарантийные обязательства в ортопедической стоматологии

5.1. Коронки временные - 2 недели.

5.2. Коронки временно-долгосрочные из лабораторной пластмассы (горячая полимеризация) - 3 месяца.

5.3. Коронки металлокерамические, безметалловая керамика, металлокерамические на имплантатах - 1 год.

5.4. Виниры, керамические вкладки - 1 год.

5.5. Мостовидные протезы металлокерамические и литые - 1 год.

5.6. Мостовидные протезы на имплантатах - 1 год.

5.7. Временные пластиночные протезы (разобцающие и иммедиаг) - 3 месяца (при условии проведения перебазировки не реже 1 раза в мес.).

5.8. Частично съемные протезы до 7 зубов - 1 год.

5.9. Частично съемные более 7 зубов и полностью съемные - 1 год.

5.10. Съемные протезы, фиксированные на имплантах - 1 год.

5.11. Все виды починок протезов - 2 недели.

5.12. Гарантия не распространяется на замену матриц.

5.13. Перебазировка всех видов протезов выполняется за полную стоимость.

- 5.14.Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.
5.16.Вопросы по эстетике и цвету ортопедической конструкции принимаются до фиксации протеза во рту.

6. Гарантийные обязательства в детской стоматологии

- 6.1.Пломбы на временных зубах при компенсированной и субкомпенсированной форме кариеса 1 год.
6.2.Пломбы на временных зубах при декомпенсированной форме кариеса 6 месяцев.
6.3.Герметизация фиссур постоянных моляров 1 год.
6.4. Данная гарантия не распространяется: при лечении пульпитов, периодонтитов молочных зубов, на серебрение.
6.5.Гарантия снижается по усмотрению врача при неадекватном поведении ребёнка, о чём делается соответствующая запись в амбулаторной карте пациента.

7. Гарантийные обязательства в хирургической стоматологии

- 7.1.1 (один) месяц при удовлетворительной гигиене полости рта (кроме, имплантации).
7.2.В гарантийное обязательство входит бесплатный осмотр (несколько осмотров по усмотрению лечащего врача) по графику, составленному хирургом-стоматологом, после операции.
7.3.При отторжении имплантата в первые шесть месяцев после операции (до момента проведения ортопедического лечения) повторная имплантация производится бесплатно. При выборе более дорогостоящей системы для повторной имплантации пациентом оплачивается разница по стоимости.
7.4.При отторжении имплантата в период 1 год после фиксации коронки на имплантат пациент оплачивает 50% хирургического и ортопедического лечения, т. к. осложнения, возникшие после протезирования, во многом зависят от отношения пациента к данной конструкции.

8. Гарантийные обязательства в ортодонтической стоматологии

- 8.1. На изготовленные через ЗТЛ ортодонтические аппараты 7 дней с момента сдачи аппарата пациенту.
8.2 На стандартные капы типа трейнер, миобрейс – 1 день.
8.3. На элементы брекет-систем – 2 недели.
8.4 На несъёмные ретейнеры – 2 недели.

9.Условия сокращения или отмены гарантии

- 9.1.Лечение должно быть закончено полностью в соответствии с планом лечения. Если лечение не закончено и во рту оставлены кариозные полости, старые несостоятельные пломбы и ортопедические конструкции, являющиеся постоянным источником кариесогенной инфекции и требующие замены, срок гарантии на все выполненные работы снижается или аннулируется по усмотрению врача, о чём делается соответствующая запись в истории болезни.
9.2.В случае несоблюдения рекомендованного врачом плана лечения (этапности, очередности, сроков и проч.) гарантия не сохраняется или сохраняется частично (на усмотрение Исполнителя).
9.3.Гарантия на случаи предоставления услуг по требованию пациента, расходящемуся с предложенным врачом планом лечения, о чём делается соответствующая запись в истории болезни, составляет один день.

9.4. В случае неудовлетворительного показателя индекса гигиены полости рта, в зависимости от его значения, гарантия на все работы может быть частично или полностью снята, о чём делается соответствующая запись в истории болезни.

9.5. В случае несоблюдения рекомендованного врачом плана лечения (этапности, очередности, сроков и проч.) гарантия не сохраняется или сохраняется частично, на усмотрение Исполнителя, о чем делается соответствующая запись в амбулаторной карте.

9.6. В случае индивидуальной специфичной патологии в полости рта, о чем будет проинформирован пациент, гарантия не сохраняется или сохраняется частично, на усмотрение Исполнителя, о чем делается соответствующая запись в амбулаторной карте.

9.7. При лечении зуба, являющегося концевым перед дефектом зубного ряда, гарантия не сохраняется или сохраняется частично, на усмотрение Исполнителя, о чем делается соответствующая запись в амбулаторной карте.

9.8. При отсутствии более четырех зубов в зубном ряду, где проводилось лечение, гарантия не сохраняется или сохраняется частично, на усмотрение Исполнителя, о чем делается соответствующая запись в амбулаторной карте.

10. Гарантия не распространяется:

10.1. На временные пломбы и временные коронки.

10.2. На первичное и повторное эндодонтическое лечение.

10.3. На зубы, ранее леченные в других клиниках.

10.4. На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной и парадонтальной патологией.

10.5. Если развивается прогнозируемое осложнение, о котором был предупрежден пациент, то новая работа оплачивается пациентом, а пломба из композита, если она была поставлена ранее, повторно ставится бесплатно.

10.6. Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

10.7. На ортодонтические аппараты, за исключением случаев установленного лабораторного/заводского брака.

10.8. На утерянные пациентом брекет-системы/щёчные трубки во время ортодонтического лечения.

Генеральный директор ООО «Веда»

Емельянова Ю.А.