



ООО «Белый Зубик»

Общество с ограниченной ответственностью «Белый Зубик»
Адрес 143132, Московская область, город Руза, рабочий поселок Тучково,
Комсомольская улица, дом 14 строение 1, помещение в.
ОГРН 1195081052891
ОКПО40833827
ИНН\КПП5075038650\507501001ca

Тел. 8 (977) 135-44-44

e-mail: bellyzubik@yandex.ru

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Белый Зубик»

Золкина Ю.С.

04 2012 г.



ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ ООО «Белый Зубик»

I. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 ФЗ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

II. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

Гарантия - условие, обеспечивающее что-либо.

Безусловные или обязательные гарантии - это гарантии на соблюдение медицинских канонov, отраслевых стандартов и прав потребителей услуг.

Прогнозируемые гарантии - это гарантии предвидимые и устанавливаемые с учетом выявленных обстоятельств, опыта врача и используемых технологий. Такие гарантии даются:

либо в виде сроков (гарантийного срока и срока службы) бесплатного устранения недостатков, обнаруженных после лечения и возникших не по вине пациента;

либо в виде процента успешности лечения (если сроки не могут быть определены в силу специфики данного стоматологического вмешательства).

Срок службы - это период пользования результатами работы врача при наличии конкретных обстоятельств (время службы пломбы или ортопедической конструкции). это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез – сломался и т.п.).

Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, также иными единицами измерения исходя из функционального назначения товара (работы).

Гарантийный срок - это период бесплатного устранения врачом (Клиникой) устранимых недостатков, которые являются следствием мелких недоделок, неучтенных врачом обстоятельств или его ошибок. К устранимым недостаткам относятся, например, подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, корректировка цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовка ложка съемного зубного протеза.

Обстоятельства установления гарантий - это ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут сказаться на результатах лечения определенным образом - позитивно, нейтрально или негативно:

- состояние здоровья пациента - наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные анкеты о здоровье);

- клиническая ситуация в полости рта пациента (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);

- объем выполнения пациентом рекомендованного плана лечения - какие невыполненные рекомендации, как и сколь интенсивно могут ограничивать гарантии (пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана);

- сложность выполненной работы - необычность случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность;

- особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения - как и сколь явно они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных пациентом);

- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги Потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги.

Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию. В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги. Безопасность стоматологической услуги обеспечивается Исполнителем в процессе ее оказания.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

Существенный недостаток - это недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления в течение срока службы существенных недостатков в оказанной услуге Потребитель (пациент) вправе предъявить Исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата услуги или по причинам, возникшим до этого момента. Указанные требования должны быть устранены Исполнителем в разумные сроки, после предъявления требования Потребителем (пациентом) в письменном виде.

III. Гарантии по закону.

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи нашим пациентам гарантируется:

- использование сертифицированного оборудования и инструментов;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума врачей;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование методик диагностики, профилактики и лечения, разрешенных на территории РФ, с соблюдением предъявляемых к ним требований;

- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

- безопасность лечения - обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;

- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;

- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;

- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;

- проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;

- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов, оказания качественной медицинской услуги.

IV. Гарантии клиники.

Гарантии клиники устанавливаются на материальный результат оказания услуги (пломба, винир, зубная коронка, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

В связи с тем, что медицинская услуга по своему содержанию предполагает вмешательство в биологические процессы, не подконтрольные в 100% случаев воле человека, Исполнитель при надлежащем выполнении условий договора и правильном использовании достижений современной медицинской науки по объективным причинам не может гарантировать Потребителю (пациенту) достижение положительного результата оказания услуги. Однако, основываясь на опыте, Исполнитель определяет средние прогнозируемые гарантийные сроки (См. Приложение 1).

В конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть больше или меньше «средних». Лечащий врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в каждом конкретном случае.

Гарантии устанавливаются:

- на каждую конкретную выполненную работу;

- с учетом конкретных обстоятельств, которых врач информирует пациента.

При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы или процента вероятности успешности лечения) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- 1) состояние общего здоровья и возраст пациента;

- 2) объем выполненного рекомендованного плана лечения;

- 3) клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, 4) состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);

- 4) сложность данного случая лечения;

- 5) достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а так же выбранных вариантов лечения;

- 6) особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие в клинике

**Терапевтическая стоматология
Постановка пломб, эстетическая реставрация (годы, месяцы)**

Виды работ:	Средние сроки, год	
	Гарантийный	Службы
ПЛОМБА ИЗ КОМПОЗИЦИОННОГО СВЕТОТВЕРЖДАЕМОГО МАТЕРИАЛА:		
кариес на жевательной поверхности зубов	6 мес.	1
кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	6 мес.	1
кариес на контактной поверхности резцов и клыков.	6 мес.	1
кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области.	6 мес.	1
покрытие пломбирочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	6 мес.	1
ПЛОМБА ИЗ СТЕКЛОИНОМЕРНОГО ЦЕМЕНТА (СИЦ) ПО ВИДУ ДЕФЕКТА:		
кариес на жевательной поверхности зубов	6 мес.	1
кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	6 мес.	1
кариес на контактной поверхности резцов и клыков.	6 мес.	1
кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки	1 мес.	6 мес.
кариес в придесневой области.	6 мес.	1
НАЛОЖЕНИЕ ГЕРМЕТИКА:		
из композита	6 мес.	1

**Ортопедическая стоматология
(годы, месяцы)**

Виды работ:	Средние сроки, год	
	Гарантийный	Службы
ВКЛАДКИ:		
цельно - керамические Empress(E.MAX)	1	2
цельно - керамическая на основе диоксида циркония	1	2
из КХС	1	2
из золотосодержащего сплава	1	2
культевые штифтовые металлические	1	2
вкладка с замком бредент под съемный протез	1	2
Виниры	1	2
КОРОНКИ:		
Из пластмассы (временные), изготовленная в полости рта	1 нед.	2 нед.
Из пластмассы (временные), изготовленная лабораторным методом	2 нед.	1 мес.
металлокерамические	1	2
цельно керамические на основе диоксида циркония	1	2
цельно керамические Empress(IMAX)	1	2
цельнометаллические (цельнолитые)	1	2
БЮГЕЛЬНЫЕ ПРОТЕЗЫ:		
с замковой фиксацией	1	2
с кламмерной фиксацией	1	2
ПЛАСТИНОЧНЫЕ ПРОТЕЗЫ:		
Временный съемный протез, имедиат-протез	1 мес.	2 мес.
полный съемный протез	6 мес.	1
частично-съемный протез	6 мес.	1

Ортодонтия (месяцы)

Виды работ:	Средние сроки, месяцы	
	Гарантийный	Службы
РЕТЕНЦИОННЫЕ АППАРАТЫ ПОСЛЕ СНЯТИЯ БРЕКЕТ-СИСТЕМЫ:		
Каппа	6	12
Кольцо с распоркой	2	8
Тренер	6	12
Съемный ретенционный аппарат	6	10
Несъемные ретенционный аппарат	6	12
Пластиночный аппарат простой	6	12
Пластиночный аппарат сложный	6	12
Вестибулярная пластинка	6	12

1. Гарантии в полном объеме действуют только при соблюдении следующих условий:

- полном выполнении рекомендованного плана лечения;
- наличии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов (28 зубов). В остальных случаях сроки сокращаются на 50%;
- хорошей гигиене полости рта. При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии сокращаются на 50%. Уровень гигиены определяется врачом-стоматологом;
- соблюдении графиков профилактических осмотров. При нарушении графиков профилактических осмотров гарантии аннулируются;
- при не проведении профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуального графика (минимум 1 раз в 6 месяцев), сроки сокращаются на 50%;
- если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники.
- если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;
- если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

2. Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие 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;

• при желании Потребителя (пациента) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Потребителя (пациента). Все переделки, изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование выполняются за счет Потребителя (пациента).

3. Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги Исполнитель обязательно сообщает Потребителю (пациенту) с записью в медицинской карте.

4. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

5. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Потребителя (пациента), по различным причинам, временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с ООО «Белый Зубик» и врача-стоматолога снимается.

6. До момента сдачи ортопедической конструкции Потребитель (пациент) имеет право требовать переделки / коррекции работы по причинам:

- выполненная конструкция не устраняет косметический дефект;
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане лечения.

7. Замена матрицы замковых креплений производится на возмездной основе независимо от срока.

V. Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.

На остальные услуги установление гарантийных сроков не представляется возможным в связи с тем, что они связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

К их числу относятся:

обработка и пломбирование корневых каналов;
профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
амбулаторные хирургические операции, в том числе дентальная имплантация;
лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
ортодонтическое лечение;
профессиональное отбеливание зубов.

1. Обработка и пломбирование корневых каналов.

Опыт нашей клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат в среднем достигается в 90% случаев. Успех лечения корневых каналов при первичном лечении зубов без рентгенологического изменения 93% успеха. При первичном лечении зубов и изменением на рентгенограмме 70-80% успеха. При перелечивании ранее леченного, имеющего рентгенологическое изменения, успех 60-65%. При сочетании перелечивания ранее пролеченного канала зуба с хирургической операцией по удалению очага поражения из костной ткани успех 75%. Успех эндодонтического лечения временных зубов 93% при лечении методом пульпотомии и 80% при лечении методом экстирпации.

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

2. Хирургическая стоматология.

Исполнитель гарантирует, что удаление зуба проведено полностью с адекватным хирургическим вмешательством, максимально безболезненно.

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 появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к администратору стоматологии.

Эти особенности нельзя предусмотреть заранее, но они не связаны с проводимым лечением. Практическая стоматология не является точной наукой, и не может быть дано никаких гарантий результата лечения и исхода операции.

При дентальной имплантации:

Условия имплантации оговариваются в Информированном добровольном согласии на проведение медицинского вмешательства дентальной имплантации, в индивидуальном порядке, так как имплантат может отторгаться в связи с возможными индивидуальными особенностями организма Потребителя (пациента).

Срок приживаемости импланта составляет от 3 до 12 месяцев. Мы гарантируем полное приживание имплантатов в 93% 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.

В случае отторжения имплантата на каждом из этапов (хирургическом или ортопедическом) клиника берет на себя обязательство по удалению имплантата;

в случае отторжения имплантата на хирургическом этапе (в течение 3 месяцев с момента установки) периимплантация проводится за счет клиники;

стоимость услуг по протезированию с использованием имплантатов, оплаченная Потребителем (пациентом), не возвращается, а все последующие услуги по протезированию оплачиваются Потребителем (пациентом), отдельно, согласно прайс-листу, действующему в ООО «Белый Зубик» на момент оказания услуги.

При дентальной имплантации исполнитель гарантирует:

- учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов зарубежных фирм;
- операция будет проведена в соответствующих условиях стерильности;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль процесса приживания имплантата.

3. Заболевания пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей).

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

Выполнение гарантийных обязательств не продлевает срока гарантии. Есть противопоказания к применению и использованию, необходимо получение консультации специалиста (врача).

При выполнении пациентом рекомендаций врача, изложенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг, мы гарантируем снижение микробной нагрузки, в результате лечения тканей пародонта в области очага воспаления становятся стерильными, резко повышается местный иммунитет, исчезают симптомы воспаления.

4. При проведении профессиональной гигиенической обработки, отбеливании зубов и ортодонтическом лечении:

Мы гарантируем выполнение перечисленных манипуляций в соответствии с требованиями общепринятых стандартов и клинических рекомендаций.

5. При проведении клинического 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.

В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

Гарантийные обязательства на все о вещественные результаты услуг полностью утрачиваются при нарушении Пациентом правил поведения в клинике, условий настоящего Договора и врачебных рекомендаций.

Полная информация о сроках и условиях гарантии, сроках службы о вещественных результатов услуг Исполнителя содержится в «Положении о гарантийных обязательствах » на информационном стенде Исполнителя, а также на сайте Исполнителя белый-зубик.рф.