

ПОЛОЖЕННЯ ПРО ГАРАНТІЙНІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ НА ОКРЕМІ СТОМАТОЛОГІЧНІ ПОСЛУГИ (РОБОТИ) У МЕДИЧНОМУ ЦЕНТРІ «СЛАЛЕН»

Преамбула

Це Положення, що затверджено наказом генерального директора ТОВ «Слален», регламентує порядок виконання гарантійних зобов'язань наданих платних стоматологічних послуг у Медичному центрі «Слален» (далі – МЦ «Слален»).

Чинне Положення розроблено у відповідності до Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» та «Про захист прав споживачів».

Розділ 1. Встановлення гарантійних термінів

- Гарантійний строк (гарантійний термін)** - це період, протягом якого у випадку виявлення недоліків у виконаній роботі, пацієнт у праві за своїм вибором зажадати:
 - безоплатного усунення недоліків виконаної роботи, що можуть бути усунуті;
 - безоплатного повторного виконання частини роботи чи роботи в цілому з матеріалу тієї ж якості;
 - відповідного зменшення ціни за виконану роботу.
- Недолік** - це невідповідність наданої стоматологічної послуги обов'язковим вимогам медичних стандартів.
- Гарантійний строк обчислюється з моменту передачі результату роботи пацієнту, тобто з моменту надання послуги, що підтверджується записами у медичну картку.
- Термін служби** стоматологічних виробів (робіт) розраховується із дня їх виготовлення і визначається періодом часу, протягом якого вироби (роботи, результати послуги) придатні до використання. Згідно цього Положення **термін служби дорівнює**

гарантійному строку на ту чи іншу стоматологічну послугу, строк якої зазначений у цьому Положенні.

5. Протягом встановлених цим Положенням термінів служби МЦ «Слален» несе відповідальність за істотні недоліки, що виникли з вини його медичних працівників.

6. **Істотний недолік** - це недолік, що унеможливорює чи робить неприпустимим використання результату роботи відповідно до його цільового призначення, або який не може бути усунутий, або усунення якого потребує значних витрат або зусиль (наприклад: повний перелом протезу чи випадіння пломби).

7. У випадку виявлення істотних недоліків у виконаній роботі, допущених з вини медичних працівників МЦ «Слален», пацієнт вправі пред'явити вимоги про безоплатне усунення недоліків в межах гарантійного строку/терміну служби. Зазначені вимоги пацієнта усуваються у найкоротші строки (з урахуванням звичайних строків виготовлення стоматологічних засобів) з дня пред'явлення вимоги пацієнтом.

8. Якщо зазначена у п. 1.7, цього Положення вимога не задоволена чи технічно не може бути задоволена у встановлений зазначеним пунктом термін, пацієнт має право зажадати:

- відповідного зменшення ціни за виконану роботу;
- розірвання договору на виконання робіт та повернення сплачених коштів.

9. Відповідно до вимог чинного законодавства України МЦ «Слален» зобов'язується:

- протягом встановлених цим Положенням гарантійних строків/термінів служби, **усувати всі недоліки/істотні недоліки**, виявлені пацієнтом.

10. Забезпечення виконання гарантійних зобов'язань виконавця можливе тільки за умови:

- якщо у період дії гарантій у пацієнта не виникне (не проявиться) захворювання внутрішніх органів, а також зміни у фізіологічному стані організму (внаслідок вагітності, приймання лікарських засобів, шкідливих зовнішніх впливів), які здатні негативно вплинути на досягненні результати стоматологічного лікування;

- якщо пацієнт буде дотримуватися гігієни ротової порожнини та інші вказівки лікаря, зазначені у медичні картці пацієнта;

- якщо пацієнт буде відвідувати безоплатні огляди з періодичністю, що рекомендована лікарем;

- якщо виявлені недоліки в роботі лікарів МЦ «Слален» будуть виправлятися в МЦ «Слален»;

- якщо не вплинуть форс-мажорні обставини, що здатні вплинути на результати лікування.

Під час встановлення кожному пацієнту на кожен виконану роботу прогнозованих гарантійних строків, лікар приймає до уваги та обов'язково роз'яснює обставини, які можуть обмежити гарантійні терміни (якщо такі виявлені):

1. Стан загального здоров'я та вік пацієнта;
2. Об'єм виконаного від рекомендованого плану лікування;
3. Клінічна ситуація у ротовій порожнині (порушення, що мають, особливості прикусу, склад слини, підвищена стираємість зубів, тощо);
4. Складність конкретного випадку лікування;
5. Переваги і недоліки технологій та матеріалів, що використовуються, а також обраних варіант лікування;
6. Особливості професійної діяльності пацієнта, які можуть негативно позначатися на результатах лікування.

Гарантії визначаються:

1. На кожен конкретну виконану роботу;
2. З урахуванням конкретних обставин, які лікар роз'яснює пацієнтові;
3. За погодженням з пацієнтом до та після лікування.

Розділ 2. Види стоматологічних послуг, на які не розповсюджуються гарантійні строки

1. Професійна гігієна ротової порожнини;
2. Тимчасова пломба;
3. Хірургічні операції (резекція верхівки коріння, видалення зубу, тощо);
4. Тимчасова коронка;
5. Пародонтологічне лікування;
6. Ендодонтичне лікування;
7. Вибілювання зубів

У випадку, коли через специфіку стоматологічної послуги (роботи) неможливо встановити гарантійні строки, лікарі МЦ «Слален» встановлюють и обов'язково роз'яснюють пацієнту відсоток успіху лікування в кожному окремому випадку.

Розділ 3. Гарантійні строки

Цим Положенням визначаються середні гарантійні терміни, які можуть застосовуватися до наданих стоматологічних послуг.

В кожному конкретному випадку гарантійні терміни визначаються лікарем, виходячи з обставин, що були описані раніше.

3.1. Терапевтична стоматологія. Гарантія 1 рік.

Клінічна оцінка стану пломби проводиться на підставі 4-х критеріїв:

1) Анатомічна форма пломби (збереження первинної форми зуба), встановленої лікарем Кабінету при пломбуванні.

2) Крайове прилягання. При зондуванні: пломба щільно прилягає до твердих тканин зуба, зонд не затримується, видимої щілини немає.

3) Зміна кольору по зовнішньому краю пломби (у нормі – відсутня, для осіб, що палять, за умови проведення професійної гігієни ротової не рідше 2х разів на рік).

4) Рецидив карієсу по краю пломби (у нормі відсутній).

3.1.1. Зміна зазначених у п. 3.1. критеріїв відноситься до категорії недоліків, що безоплатно усуваються у МЦ протягом діючого гарантійного терміну, а саме протягом одного року з моменту завершення лікування, про що робиться запис у медичній картці пацієнта.

3.1.2. До категорії істотних недоліків відносяться:

- випадіння пломби;
- рухливість пломби;
- відлам частини коронки зуба.

Зазначені істотні недоліки усуваються виконавцем протягом встановленого цим Положенням терміну служби, а саме протягом одного року з моменту завершення лікування.

3.2. Ортопедична стоматологія.

Протезування - гарантія 1 рік.

3.2.1. Несуттєві недоліки безоплатно усуваються виконавцем послуг протягом діючого гарантійного терміну:

1) При виготовленні вкладок і вінірів: зміна анатомічної форми, крайового прилягання, зміна кольору, рецидив карієсу по краю вкладки.

2) Зміна кольору протезів.

3) Оголення шийки зуба, покритого штучною коронкою.

4) Відлам кламера.

3.2.2. До істотних недоліків, що усуваються виконавцем послуг у межах терміну служби:

1) При виготовленні вкладок і вінірів: випадання, рухливість вкладки, відлам частини коронки зуба.

2) Порушення цілісності коронки мостоподібного протеза, у т.ч. відкол облицювання.

3) Нещільне прилягання коронки до уступу чи шийки зуба.

4) Перелом протезів.

5) Розцементування незнімних конструкцій протезів.

Гарантія починає діяти з моменту здачі роботи, про що в медичній картці пацієнта робиться відповідний запис.

3.3. Імплантація.

Гарантія 5 років на роботи з встановлення внутрішньокісткової частини імплантату.

На імплантат надається гарантія виробника.

Імплантація – це вид стоматологічного втручання, який включає хірургічну операцію з встановлення спеціальних конструкцій – імплантатів, а також протезування.

Операція з встановлення імплантату проводиться у два етапи: 1й етап – встановлення внутрішньокісткової частини імплантату; 2й етап (приблизно через 3-6 місяців) – встановлення опорного елемента (протезування). Гарантія на протезування визначається у відповідному розділі цього Положення.

Практична стоматологія не є точною наукою, тому не можна давати стовідсоткові гарантії на результат лікування та операції, на що може вплинути багато різних факторів.

У випадку відторгнення імплантату на хірургічній стадії та відмови пацієнта від реімплантації, Пацієнтові повністю повертається сплачена ним сума, після виймання імплантату.

У разі здійснення реімплантації, Пацієнтом сплачується ця послуга, відповідно до затвердженого Прейскуранту, у вартість якої не входить вартість нового імплантата, який у цьому випадку надається за рахунок виробника.

На встановлений імплантат Медичний центр надає гарантію протягом п'яти років, який починається з моменту закінчення хірургічної стадії цього виду стоматологічної послуги. Гарантійні зобов'язання є чинними протягом всього встановленого гарантійного терміну, за умови додержання Пацієнтом вимог цього Положенням.

3.4. Ортодонтичні послуги. Гарантія 1 рік.

Медичний центр «Слален» гарантує застосування сучасних ортодонтичних апаратів та передових методик лікування. Ефективність ортодонтичного лікування залежить від наступних умов:

- Дотримання пацієнтом чіткого графіку відвідування лікаря-ортодонта;

- Ретельного виконання всіх рекомендацій лікаря-ортодонта по догляду за ротовою порожниною під час ортодонтичного лікування (носіння ортодонтичного апарату);

- Ретельно виконувати рекомендації лікаря по використанню та догляду за ортодонтичною апаратурою.

Відсоток вірогідності успіху лікування гарантується при дотриманні наступних умов:

- Носіння ретенційного (закріплюючого) апарату протягом всього періоду, необхідного для закріплення результату лікування;

- Дотримання графіку профілактичних оглядів, призначених

лікарем;

-Проведення процедури професійної гігієни порожнини рота два рази на рік;

-Звернення до медичного центру для проведення корекції робіт в випадку дискомфорту чи порушень в області проведеного лікування.

Розділ 4. Підтвердження пацієнтом права на гарантії

1. Гарантійний термін обчислюється від дня завершення лікування зуба, про що робиться запис у медичній картці пацієнта.

2. Претензії пацієнтів, передбачені чинним законодавством України про захист прав споживачів, можуть бути подані протягом гарантійного терміну за умови, що пацієнтом дотримані такі рекомендації лікаря:

1. додержання правил особистої гігієни порожнини рота (гігієнічний індекс < 2);

2. відсутність екстремальних умов для зубів (травми, коління горіхів, розгризання кісток тощо);

3. регулярне відвідування лікаря-стоматолога з профілактичною метою: для осіб до 25 років - 1 раз на рік, для осіб старшого віку - 2 рази на рік;

3. Гарантійні зобов'язання виконуються при пред'явленні пацієнтом оригіналів розрахункових документів про надані стоматологічні послуги, що видаються відповідно до Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг».

Медичний заклад може видавати своїм пацієнтам гарантійні талони встановленого зразка та акти виконаних робіт.

Розділ 5. Прикінцеві положення

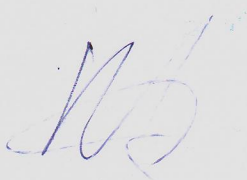
1. Внесення будь-яких змін або доповнень до даного документу здійснюються на підставі окремого документу, затвердженого Генеральним директором ТОВ «Слален».

2. Дане Положення зберігається у доступному для пацієнта місці - у Куточку споживача та на сайті МЦ «Слален».

3. Кожному пацієнтові МЦ «Слален» доводиться інформація про зміст цього Положення та надається можливість з ним ознайомитися у «Куточку споживача».

4. Випадки не врегульовані даним Положенням регулюються чинним законодавством України.

Медичний директор



Олександр КРИВЕНКО