

Положення

про встановлення гарантійного терміну та терміну служби на роботу при наданні стоматологічної допомоги (послуги) в медичному центрі

ПП «Фенікс-Дент»

I. Загальні положення

1.1. При розробці даного Положення ПП «Фенікс-Дент» виходить з того, що будь-які гарантійні зобов'язання підприємства перед людьми, які отримували наші послуги, не можуть бути меншими ніж визначені Нормативами надання медичної допомоги та показниками якості медичної допомоги, затверджених Наказом МОЗ України №507 від 28.12.2002 року. Разом з тим, одним із завдань яке стоїть перед підприємством — це надання стоматологічних послуг високої якості, а тому, наші гарантійні зобов'язання повинні бути значно вищими, ніж гарантовано державою.

1.2. Гарантійний термін – це термін протягом якого, у випадку виявлення недоліків у виконаній роботі, пацієнт має право за своїм вибором зажадати:

- безоплатного усунення недоліків виконаної роботи,
- відповідного зменшення ціни за виконану роботу,
- повторного виконання частини роботи чи роботи в цілому з матеріалу такої ж якості,
- відшкодування зазначених витрат щодо усунення недоліків виконаної роботи самотужки або третіми особами.

Недолік – це невідповідність наданої стоматологічної послуги обов'язковим вимогам медичних стандартів.

Гарантійний термін обчислюється з моменту надання послуги.

1.3. Відповідно до політики відповідальності, затвердженої зборами засновників, підприємство зобов'язане: протягом встановленого гарантійного терміну усувати всі недоліки, виявлені пацієнтом, і які виникли не з вини пацієнта (обов'язок доказування лежить на працівниках ПП «Фенікс-Дент») та виконувати всі інші вимоги законодавства України щодо захисту прав споживачів;

1.4. Підприємство доводить до відома пацієнта зазначені терміни служби і терміни гарантії (у вигляді інформації на стенді, на сайті підприємства, на його сторінках в соціальних мережах).

1.5. Підприємство рекомендує пацієнту проведення необхідних заходів стосовно догляду за станом порожнини рота (періодичність профілактичних оглядів, проведення гігієнічних заходів, догляду за протезами і т.д. відповідно до встановлених стандартів). У випадку невиконання пацієнтом зазначених вимог (за умови інформованості про них пацієнта), останній позбавляється права посилатися на недоліки (дефекти) у роботі, що виникли в результаті недотримання зазначених вимог.

1.6. Підприємство бере на себе зобов'язання усувати недоліки наданих послуг протягом строків, передбачених цим Положенням, за умови:

1.6.1. дотримання пацієнтом всіх рекомендацій лікаря;

1.6.2. дотримання Пацієнтом правил користування результатом наданої послуги, в тому числі (але не лише) ортопедичною, ортодонтичною конструкцією, відновленим зубом тощо;

1.6.3. своєчасного прибуття на прийом для продовження лікування;

1.6.4. негайного, не пізніше трьох днів з моменту виявлення недоліків, звернення Пацієнта до медичного центру ПП "Фенікс-Дент" з вимогою усунути виявлені недоліки.

1.6.5. відвідування пацієнтом планових контрольних оглядів не рідше одного разу на шість місяців;

1.6.6. У випадку недотримання Пацієнтом хоча би однієї із вказаних у п.п. 1.6.1-1.6.4 вимог гарантійні зобов'язання Підприємства припиняються, тобто Пацієнт втрачає право висувати вимоги, пов'язані з недоліками наданої послуги, в період дії гарантійного строку через порушення ним правил та умов ефективного та безпечного використання результату наданої послуги.

II Гарантії збереження пломб

2.1. Строк гарантії анатомо-функціонального збереження пломби при лікуванні карієсу, пульпіту та періодонтиту (незалежно від топографії порожнини та виду пломбувальних матеріалів) становить 24 місяці.

2.2. Гарантійний термін пломби обчислюється від дня завершення лікування зуба, що фіксується у медичній картці та фінансових документах (чек, рахунок та/або акт виконаних робіт). Втрата пацієнтом фінансових документів, що підтверджують факт оплати за отриману послугу не може бути підставою для відмови у виконанні підприємством гарантійних зобов'язань.

2.3. Недоліки (що проявилися протягом перших 12 місяців з дня виконання послуг), які повинні бути безоплатно усунені з одночасним поверненням пацієнтові оплачених за таку послугу коштів:

- випадіння або рухомість постійної пломби у пацієнтів з постійним прикусом;
- відлам частини коронки зуба (при умові, якщо не було показів до ортопедичного лікування і пацієнт відмовився від такого лікування. Факт наявності показів та відмови від ортопедичного лікування повинен підтверджуватися підписом пацієнта)
- рецидив карієсу по краю пломби (крім випадків, якщо пацієнт відмовився від виконання маніпуляції "проведення чистки зубів", про що буде складено відповідний акт)

2.4. Недоліки, які повинні бути безоплатно усунені лікарями медичного центру ПП "Фенікс-Дент" (або ж пацієнтові, на його вимогу, повинно бути повернено сплачені за цю послугу кошти) протягом гарантійного терміну:

- зміна кольору по зовнішньому краю пломби;
- незадовільне крайове прилягання пломби (визначається за допомогою зондування — в нормі: пломба щільно прилягає до твердих тканин зуба, зонд не затримується, відсутня видима щілина між пломбою та твердими тканинами зуба);

- скол зуба чи пломби;
- не відповідність кольору фотополімерної чи композитної пломби природньому кольору зубів пацієнта (даний пункт не поширюється на депульповані зуби, оскільки такі зуби мають властивість з часом змінювати свій колір)
- не відновлення анатомічної форми зуба (даний пункт не поширюється на ті випадки, коли у пацієнта спостерігається патологічний прикус чи аномалія розмірів зубів);
- випадіння тимчасової пломби
- випадіння постійної пломби в дітей в період молочного чи змінного прикусу
- випадіння або рухомість постійної пломби у пацієнтів з постійним прикусом, якщо це виявлено після 12 місяців з дня постановки такої пломби

2.5. У випадках, якщо протягом 24 (двадцяти чотирьох) місяців після постановки лікарями ПП "Фенікс-Дент" постійної пломби виникла об'єктивна необхідність провести лікування коренів зуба, видалення постійної пломби та наступне пломбування цього зуба постійною пломбою здійснюється для такого пацієнта безоплатно.

Якщо у пацієнта протягом 24-х місяців після лікування поверхневого чи середнього карієсу розвинувся пульпіт (крім травматичного чи ретроградного) чи періодонтит (крім травматичного чи екстрадентального інфекційного), то видалення раніше встановленої пломби, лікування пульпиту чи періодонтиту та постановка нової пломби здійснюється безоплатно при умові своєчасних контрольно-профілактичних оглядів.

2.6. Гарантійний термін на пломби зменшується на 50% (тобто становить 12 місяців) у разі настання хоча би однієї з нижченаведених обставин:

2.6.1. порушення правил особистої гігієни порожнини рота (гігієнічний індекс за Федоровим-Володкіною перевищує 2-ва бали);

2.6.2. наявність у пацієнта захворювань ендокринної системи, шлунково-кишкового тракту, злоякісних новоутворень, множинного карієсу, запалення слинних залоз, аномалії положення зубів або аномалії прикусу, деформації щелеп

2.6.3. патологія вагітності

2.6.4. порушення термінів контрольно-профілактичних оглядів у медичному центрі ПП "Фенікс-Дент", а саме: один контрольно-профілактичний огляд на 6 місяців. Контрольні огляди проводяться безкоштовно.

2.7. Гарантія не поширюється на ті недоліки, що виникли в результаті невиконання пацієнтом рекомендацій лікуючого лікаря (травми, спроби розкусити горіх, фісташки, кусання кісток чи іншої твердої їжі, ошпарювання чи кип'ятіння ортопедичних чи ортодонтичних конструкцій та виробів тощо)

III Гарантії при ортопедичному лікуванні

3.1. Гарантійні терміни та термін користування зубними протезами (Гарантійний термін встановлюється від дня фіксації зубного протеза в ротовій порожнині)

№ п/п	Вид зубного протеза	Вид матеріалу для виготовлення протеза або облицювання	Термін гарантії (місяці)	Термін служби (місяці)
I Знімні протези				
1	Знімні пластмасові протези (повні, часткові)	Пластмаса (фторакс, етакрил та ін.)	24	36
2	Знімні пластинкові ранні та безпосередні протези	Пластмаса, пластмасові зуби	3	12
3	Знімні бюгельні	Сплави на основі кобальту і хрому, пластмаса, пластмасові зуби	24	36
II Незнімні протези				
4	Штамповано-паяні мостоподібні	Спеціальні нержавіючі сталі	24	36
5	Штамповано-паяні з захисним покриттям	Спеціальні нержавіючі сталі, покриття на основі нітриду титану	12	24
7	Суцільноліті	Сплави на основі кобальту, нікелю та хрому. Сплави на основі дорогоцінних металів	24	36
8	Суцільноліті з пластмасовим облицюванням	Сплави на основі кобальту, нікелю та хрому. Сплави на основі дорогоцінних металів. Акрилові пластмаси	24	36
9	Суцільноліті з захисним покриттям та пластмасовим облицюванням	Сплави на основі кобальту, нікелю та хрому. Покриття на основі нітриду титану і керамічні маси, акрилові пластмаси	24	36
10	Суцільноліті з облицюванням композитними матеріалами	Композитні матеріали	24	36
11	Суцільноліті з керамічним облицюванням	Керамічні маси	24	36
12	Незнімні пластмасові	Акрилові пластмаси	24	24
13	Незнімні із кераміки	Керамічні маси	24	36
14	Незнімні із композитних матеріалів	Композитні матеріали	24	36

Претензії пацієнтів відносно зубних протезів передбачені чинним законодавством про захист прав споживачів, можуть бути пред'явлені протягом гарантійного терміну за умови, що пацієнт виконав наступні рекомендації.

3.1.1. Рекомендації пацієнту після проведеного протезування

- Чітке виконання рекомендацій лікаря щодо користування конкретним протезом, регулярне та грамотне дотримання правил особистої гігієни ротової порожнини. Вранці та ввечері чистити зуби та зубні протези, полоскати ротову порожнину та зубні протези після кожного вживання їжі.
- Відвідування лікаря для коригування протезів (перші 2 (два) місяці після здачі протезів їх корекція проводиться безплатно). Ні в якому разі не проводити самостійну корекцію знімних протезів та їх лагодження.
- Звернення до лікаря з профілактичною метою не рідше 1 разу на шість місяців, а при появі ускладнень чи зламу протезу – звертатись негайно.

Протягом терміну служби протезів приймаються претензії тільки в разі істотних недоліків роботи, до яких відноситься перелом протезу (без ознак умисного перелому).

Фактори, які впливають на гарантії користування протезом:

- При покритті МЗП всієї поверхні коронки, через 6-12 місяців може спостерігатися стирання МЗП на жувальній поверхні при наявності зубів-антагоністів.
- При порушенні гігієни порожнини рота ($GI > 2$) гарантійний термін знижується на 50%.

3.2. Гарантії при протезуванні одиночними коронками чи відновленням коронкової частини зуба композитними матеріалами

Недоліки, які повинні бути безоплатно усунені в межах гарантійного терміну

- Зміна анатомічної форми, крайового прилягання, зміна кольору, рецидив карієсу по краю вкладки
- Випадіння, рухливість вкладки, відлам частини коронки зуба.
- Зміна кольору протезів.
- Оголення шийки зуба, покритого штучною коронкою.
- Відлам кламера.
- Порушення цілісності коронки, в т.ч. відкол облицювання.
- Нецільне прилягання коронки до уступу чи шийки зуба.
- Розцементування одиночних коронок або незнімних конструкцій протезів.
- Стирання металозахисного покриття на жувальній поверхні коронки, при наявності зубів -антагоністів протягом перших 6-ти місяців, без наявності таких зубів — протягом перших 12 місяців.

IV Гарантійні зобов'язання в ортодонтії

4.1. Показники якості медичної допомоги з ортодонтії, затверджені МОЗ України, встановлюють лише орієнтовні строки лікування та відсоток клінічних випадків, коли можна досягнути певного результату. Крім того, з власної практики встановлено, що кінцевий результат того чи іншого лікування безпосередньо залежить не стільки від діагнозу, скільки від клінічної картини конкретного пацієнта. Саме тому, нами прийнято рішення, що результати лікування, які однозначно гарантує підприємство, визначаються індивідуально для кожного пацієнта за результатами первинного обстеження та вивчення діагностичних моделей, рентгенографії та інших даних, здобутих в результаті медичного фотографування та інших діагностичних процедур (відповідно до переліку, затвердженого уніфікованими клінічними протоколами МОЗ України). Результати

лікування, досягнення яких клініка гарантує при умові належного виконання пацієнтом рекомендацій лікуючого лікаря, фіксуються в протоколі узгодження сценарію лікування.

4.2. Безплатно усуваються наступні недоліки чи виконуються наступні маніпуляції:

- рецидиви захворювання, при умові належного виконання пацієнтом рекомендацій лікуючого лікаря, в тому числі, але не лише щодо регулярності контрольних візитів та застосування ретенційних апаратів (періодичність контрольних візитів становить: протягом перших шести місяців з моменту завершення активної фази лікування — 1 раз на місяць, протягом наступних шести місяців — 1 раз на два місяці, починаючи з 12 місяця після закінчення активної фази лікування — 1 раз на шість місяців);
- перелом знімного ортодонтичного апарату, дуги, якщо відсутні ознаки умисного перелому протягом 12 місяців з дня здачі пацієнтові;
- поломка чи втрата робочих властивостей ортодонтичної конструкції чи її елементу протягом 12 місяців з дня її здачі Пацієнтові чи його законному представникові, якщо така поломка чи втрата робочих властивостей не виникла у наслідок дій чи бездіяльності пацієнта чи/та його законних представників
- корекція ортодонтичного апарату протягом одного місяця з дня його здачі;
- деактивація ортодонтичного апарату, що спричиненні обставинами, які не залежать від волі пацієнта (наприклад: перебування на стаціонарному чи амбулаторному лікуванні, що унеможливило належне виконання приписів лікуючого лікаря, за умови відповідного інформування про ці обставини та їх підтвердження);
- перефіксація брекета (-ів), кілець, стопів тощо, що самовільно розфіксувалися, якщо відсутні ознаки порушення рекомендацій лікаря;
- перефіксація ретейнера (на один зуб чи на увесь зубний ряд), якщо самовільна розфіксація відбулася протягом 14 днів з дня фіксації, крім випадків коли при фіксації ретейнера у пацієнта спостерігалось порушення носового дихання та/або наявні хвороби слинних залоз (гіперсалівація, сіаладеніт)