**ПОЛОЖЕННЯ**

**про виконання гарантійних зобов’язань на стоматологічні послуги**

**у ФОП Моспанко В.П.**

1. **Загальні положення**
   1. Це Положення, регламентує порядок виконання гарантійних зобов’язань на надані платні стоматологічні послуги у клініці «Естет стоматологія» невід’ємною частиною Договору про надання платних стоматологічних послуг.
   2. Дане Положення розроблено у відповідності до Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», «Про захист прав споживачів».
   3. Гарантійний строк – це період, протягом якого внаслідок виявлення недоліків у виконаній роботі, пацієнт вправі за своїм вибором вимагати:

* безоплатного усунення недоліків виконаної роботи, що можуть бути усунуті;
* безоплатного повторного виконання частини роботи чироботи в цілому з матеріалу тієї ж якості;
* відповідного зменшення ціни за виконану роботу.
  1. Недолік - це невідповідність наданої стоматологічної послуги обов’язковим вимогам медичних стандартів.
  2. Гарантійний строк обчислюється з моменту передачі результату роботи пацієнту, тобто з моменту надання послуги, що підтверджується записами у медичну картку.
  3. Термін служби стоматологічних виробів (робіт) розраховується із дня їx виготовлення i 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.
  4. Протягом встановлених цим Положенням термінів служби ФОП Моспанко В. П. несе відповідальність за істотні недоліки, що виникли з вини його медичних працівників.
  5. Істотний недолік - це недолік, що унеможливлює чи робить неприпустимим використання результату роботи відповідно до його цільового призначення, a6o який не може бути усунутий, a6o усунення якого потребує значних витрат a6o зусиль (наприклад: повний перелом протезу чи випадіння пломби).
  6. У випадку виявлення істотних недоліків у виконаній роботі, допущених з вини медичних працівників клініки 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.
  7. Якщо назначена у п. 1.9, цього Положення вимога не задоволена чи технічно не може бути задоволена у встановлений зазначеним пунктом термін, пацієнт має право зажадати:

1. відповідного зменшення ціни за виконану роботу;
2. розірвання договору на виконання робіт та повернення сплачених коштів.
   1. Відповідно до вимог чинного законодавства України ФОП Моспанко В. П. зобов’язується протягом встановлених цим Положенням гарантійних строків/термінів служби, усувати всі недоліки/істотні недоліки, виявлені пацієнтом.
   2. Забезпечення виконання гарантійних зобов’язань виконавця можливе тільки за умови:
3. 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;
4. якщо пацієнт буде дотримуватися гігієни ротової порожнини та інших вказівок лікаря, зазначених у медичній картці пацієнта;
5. якщо пацієнт буде відвідувати профілактичні огляди з періодичністю, що рекомендована лікарем;
6. якщо виявлені недоліки в роботі лікарів клініки будуть виправлятися саме в клініці «Естет стоматологія»;
7. якщо не будуть виявлені форс-мажорні обставини, що здатні вплинути на результати лікування.
   1. Під час встановлення кожному пацієнту на кожну виконану роботу прогнозованих гарантійних строків, лікар приймає до уваги та обов’язково роз’яснює пацієнту обставини, якi можуть обмежити гарантійні терміни (якщо такі виявлені):
8. Стан загального здоров’я та вік пацієнта;
9. Об’єм виконаного від рекомендованого плану лікування;
10. Клінічна ситуація у ротовій порожнині (порушення, особливості прикусу, склад слини, підвищена стираємість зубів, тощо);
11. Складність конкретного вападку лікування;
12. Переваги i недоліки технологій та матеріалів, що використовуються, а також обраний варіант лікування;
13. Особливості професійної діяльності пацієнта, які можуть негативно позначатися на результатах лікування.
    1. Гарантії визначаються:
14. На кожну конкретну виконану роботу;
15. З урахуванням конкретних обставин, які лікар роз’яснює пацієнтові;
16. За погодженням з пацієнтом до та після лікування.

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

2.1. Гарантійні строки не розповсюджуються на такі види стоматологічних послуг:

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

2.2. У випадку, коли через специфіку стоматологічної послуги (роботи) неможливо встановити гарантійні строки, лікарі клініки встановлюють і oбoв’язкoвo роз’яснюють пацієнту відсоток успіху лікування в кожному окремому випадку.

**3. Гарантійні строки**

3.1. Цим Положенням визначаються максимальні гарантійні терміни, які можуть застосовуватися до наданих стоматологічних послуг.В кожному конкретному випадку гарантійні терміни визначаються лікарем, виходячи з обставин, що бyли описані paнiшe.

**3.2. Терапевтична та ендодонтична стоматологія.**

3.2.1. Для встановлення гарантійного строку на композитні реставрації необхідна клінічна оцінка стану пломби. 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 дотвердих 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 2x разів на рік).
4. Рецидив карієсу по краю пломби (у нормі відсутній):
5. Випадіння пломби;
6. Рухливість пломби;
7. Відлам частини коронки зуба.

Зміна зазначених вище критеріїв є гарантійним випадком і такі недоліки безоплатно усуваються у клініці протягом діючого гарантійного строку, а саме: протягом **1 року** з моменту завершення лікування, про що робиться запис у медичній картці пацієнта.

3.2.2. Послуги з ендодонтичного лікування передбачають як гарантійні, так і безгарантійні випадки. У випадку гарантійного випадку гарантійний строк на послугу з первинного ендодонтичного лікування – **1 рік. На вторинне ендодонтичне лікування та первинне з периапікальними змінами гарантія не поширюється.**

**3.3. Ортопедична стоматологія.**

3.3.1. Недоліки,які безоплатно усуваються виконавцем послуг ***протягом гарантійного терміну*** – **1 рік:**

- При виготовленні вкладок i вінірів:

1) зміна анатомічної форми, крайового прилягання;

2) зміна кольору;

3) рецидив карієсу по краю вкладки)

4)зміна кольору протезів,

5) оголення шийки зуба, покритого штучною коронкою,

6) відлам кламера.

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

**3.4. Імплантація.**

3.4.1. 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: 1-й етап — встановлення внутрішньокісткової частини імплантату; 2й етап (приблизно через 3-6 місяців) — встановлення опорного eлементу (протезування). У випадку відторгнення імплантату на хірургічній стадії та відмови пацієнта від реімплантації пацієнтові повністю повертається сплачена ним сума, після виймання імплантату.

3.4.2. На встановлений імплантат ФОП Моспанко В. П. надає гарантійний строк тривалістю **1 рік**, який починається з моменту закінчення хірургічної стадії цього виду стоматологічної послуги. Гарантійні зобов’язання є чинними протягом всього встановленого гарантійного терміну, за умови дотримання Пацієнтом вимог цього Положення.

3.5. **Дитяча стоматологія. На лікування молочних зубів гарантія не розповсюджується.**

**4. Підтвердження пацієнтом права на гарантії.**

4.1. Гарантійний термін обчислюється від дня завершення лікування, про що робиться запис у медичній картці пацієнта. Претензії пацієнтів, передбачені чинним законодавством України про захист прав споживачів, можуть бути подані протягом гарантійного терміну за умови, що пацієнтом дотримані такі умови:

* дотримання правил особистої гігієни порожнини рота (гігієнічний індекс <2);
* відсутність екстремальних умов для зубів (травми тощо);
* регулярне відвідування лікаря-стоматолога з профілактичною метою: для осіб до 25 років - 1 раз на рік, для осіб cтapшoro віку - 2 рази на рiк.;

4.2. Гарантійні зобов’язання виконуються при пред’явленні пацієнтом оригіналів розрахункових документів про надані стоматологічні послуги (розрахунковий документ\фіскальний чек, гарантійний талон).

ФОП Моспанко В. П. видає своїм пацієнтам гарантійні талони встановленого зразка на їх вимогу.

|  |  |
| --- | --- |
| **ВИКОНАВЕЦЬ:**  ФОП Моспанко В. П.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **ПАЦІЄНТ:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Паспорт: серія \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_  Виданий  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ року;  Ідентифікаційний номер: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адреса: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_підпис |