

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «Стоматологическая клиника «Визит»
Куценков Ю.С.



Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Стоматологическая клиника «Визит»

1. Общее:

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011(ред. от 08.08.2024, с изм. от 26.09.2024) № 323-ФЗ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.08.2024) «О защите прав потребителей», Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023г. № 736.

1.1. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Стоматологическая клиника «Визит» (далее именуемая «Клиника»).

1.2. В целях настоящего положения, с учетом п. 38 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023г. № 736 платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя). Клиника обязана предоставить Пациенту по его требованию и в доступной для него форме информацию о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения. Об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению. Гарантийный срок на медицинские изделия обозначает срок, в течение которого изготовитель (их производитель) ручается за функциональные и качественные свойства изделия, т.е. отсутствие его дефектов, при условии соблюдения пациентом правил пользования таким изделием.

1.3. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на медицинские изделия, имеющие следующий результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы, имплантаты.

1.4. Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента подписания акта приема выполненных работ.

2. Безусловные гарантии.

2.1. Безусловные гарантии в нашей клинике даются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам об охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

2.2. В безусловном, обязательном порядке мы гарантируем:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента (с учетом их права и желания получить таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума специалистами нашей клиники;
- проведение лечения специалистами, имеющими дипломы, сертификаты, подтверждающие их право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- составление предварительного (согласованного) плана лечения;
- использование методов и технологий лечения, применяемых в нашей клинике, в соответствии со стандартами и порядками оказания медицинской помощи;

- 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 использований разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая нами благодаря наличию должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, благодаря высокопрофессиональной подготовки наших врачей, медсестер, администраторов, а также специальные средства контроля их работы;
- применение технологически безопасных, сертифицированных и разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных бесплатных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемых врачом;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов с учетом имеющихся в стоматологии стандартов и объективных обстоятельств, выявленных врачом.

2.3. Совокупность данных обязательных, безусловных гарантий и создает предпосылку к качественному лечению и устойчивости его результатов.

3. Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в Клинике.

3.1. На большинство работ (услуг), а также медицинских изделий и материалов, используемых при оказании стоматологической помощи в Клинике установлены гарантийные сроки и сроки службы.

3.2. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

3.3. Для сохранения гарантийного срока необходимо выполнить следующие гарантийные условия:

- В случае оказания Пациенту стоматологических услуг лечение должно быть закончено полностью в соответствии с планом лечения. Если лечение не закончено и во рту были оставлены кариозные зубы, старые несостоятельные пломбы и ортопедические конструкции, являющиеся постоянным источником кариесогенной инфекции и требующие замены, срок гарантии на все выполненные работы уменьшаются вдвое или полная отмена гарантии, если кариозный процесс или требующий замены мост находятся рядом с новой пломбой.

- в случае не удовлетворительного показателя индекса гигиены полости рта, гарантия на все работы может быть частична или полностью снята, о чем делается соответствующая запись в истории пациента.

- посещение врача гигиениста во время проведения ортодонтического лечения 1 раз в 3 месяца.

- при установке ортопедической конструкции необходимо прохождение профилактических осмотров в совокупности с гигиеническими мероприятиями 1 раз в полгода.

- при протезировании с опорой на имплантат частота гигиенических мероприятий 1

раз в полгода в совокупности с прохождением профилактических осмотров.

- после установки ортопедической конструкции и при протезировании с опорой на имплантатах, гарантия прекращается при пропуске 2-х профилактических осмотров с гигиеническими мероприятиями.

- при возникновении проблем с какой-либо стоматологической конструкцией пациент обязан уведомить лечащего врача в срок до 3 календарных дней включительно и как можно быстрее обратиться в клинику в сроки, определенные лечащим врачом после его уведомления. При несвоевременном обращении и длительной отсрочки обращения по вине пациента гарантия не предоставляется.

3.4. В ситуации, когда лечащий врач уверен в отсутствии прогнозируемой гарантии, но пациент настаивает на продолжении лечения - врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте с четкой формулировкой: «Без гарантии».

Таблица № 1.

№	Работы (услуги), а также медицинские изделия и материалы, используемые при оказании стоматологических манипуляций	Срок гарантии
Терапевтическая стоматология		
1	Реставрация из композитного светоотверждаемого материала	1 год
2	Ортодонтия	
3	Несъемный ретейнер	6 мес.
4	Съемный ретейнер	6 мес.
5	Съемные одно- и двучелюстные ортодонтические аппараты и профилактические протезы	Отсутствует
Ортопедическая стоматология		
6	Виниры	1 год
7	Вкладки	отсутствует
8	Композитные виниры	1 год
9	Керамические вкладки/коронки	1 год
10	Временные коронки из пластмассы	2 недели
11	Коронки или мостовидный протез на оксиде циркония	1 год
12	Металлокерамическая конструкция коронки/мост	1 год
13	Бюгельные протезы	1 год
14	Съемное протезирование (акриловый, нейлоновый, Acry Free и т.д)	6 мес.
15	Постоянный условно-съемный протез на имплантах All-on-4 Osstem	1 год
16	Временный условно-съемный протез на имплантах All-on-4 Osstem	3 мес
17	Фиксация коронки цемент	1 мес.
Детская стоматология		
18	Реставрация молочных зубов	6 мес.
Установка имплантов		
19	Зубные импланты Alpha Bio	2 года
20	Зубные импланты Osstem	4 года
21	Зубные импланты Mis-7	3 года
22	Зубные импланты Bredent	5 лет
23	Зубные импланты Bicon	5 лет
24	Зубные импланты Nobel	10 лет
25	Зубные импланты Straumann	7 лет

4. **Примечание:**

4.1. При протезировании на имплантат сроки гарантии и службы определяется в

соответствии с конструкцией протеза.

4.2. В период срока гарантии и срока службы перебазировки съемных протезов осуществляется на возмездной основе.

4.3. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды медицинских услуг ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы (услуги) не указанные в таблице:

- Профессиональная гигиена;
- Наложение повязки (временной пломбы);
- Хирургические манипуляции (синус лифтинг, костная пластика и т.д.);
- Пародонтологическое лечение;
- Отбеливание зубов;
- Лечение пульпита молочных зубов;
- Эндодонтическое лечение;
- Ортодонтическое лечение.

4.4. После установки и сдачи ортопедической конструкции претензии по цвету, форме и окклюзии не принимаются.

4.5. Мы не отвечаем за кариозное поражение зубов во время ортодонтического лечения при плохой или неудовлетворительной гигиене рта. Посещение врача гигиениста во время ортодонтического лечения 1 раз в три месяца.

5. Возможные случаи снижения гарантии:

5.1. В зависимости от индивидуальной особенности пациента, клинической картины болезни и наличия сопутствующих заболеваний может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. **Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить в амбулаторной карте.**

5.2. Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полной гарантии при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов) пародонтоз.
- При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определённых видов протезирования, и желания пациента выполнить работу по определенной схеме:
- Врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. **Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.**

5.3. Лечение должно быть закончено полностью в соответствии с планом лечения. Если лечение не закончено и во рту были оставлены кариозные зубы, старые несостоятельные пломбы и ортопедические конструкции, являющиеся постоянным источником кариесогенной инфекции и требующие замены, срок гарантии на все выполненные работы уменьшаются вдвое или полная отмена гарантии, если кариозный процесс или требующий замены мост находятся рядом с новой пломбой.

5.4. У курящих, а также злоупотребляющих кофе, чаем, красным вином и иными продуктами, содержащими высокие концентрации органических красителей, гарантия на сохранение цвета при выполнении косметических фотополимерных реставраций и процедуры отбеливания составляет 1 месяц с даты оказания исполнителем соответствующих услуг.

5.5. В случае не удовлетворительного показателя индекса гигиены полости рта, в зависимости от его значения, гарантия на все работы может быть частична или полностью снята, о чем делается соответствующая запись в истории пациента.

6. Случаи прекращения гарантии.

6.1. Не соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.).

6.2. При установке ортопедической конструкции необходимо прохождение

профилактических осмотров в совокупности с гигиеническими мероприятиями не реже 1 раза в полгода.

6.3. При протезировании с опорой на имплантатах частота гигиенических мероприятий – не реже 1 раза в 6 месяцев.

6.4. После установки ортопедической конструкции и при протезировании с опорой на имплантатах, гарантия прекращается при пропуске 2-х профилактических осмотров с гигиеническими мероприятиями.

7. Гарантия не предоставляется:

7.1. При одновременном лечении в другой клинике без предварительного уведомления лечащего врача и соответствующей записи в истории болезни.

7.2. При любом самостоятельном вмешательстве пациента в стоматологическую конструкцию.

7.3. При появлении осложнений, возникающих по причине неявки пациента в срок, указанный врачом, или в связи с несоблюдением врачебных рекомендаций и назначений.

7.4. При обращении пациента в период гарантийного срока в другую клинику из-за нежелания пациента по каким-либо причинам продолжать посещения клиники ООО «Стоматологическая клиника «Визит».

7.5. Гарантии на работу с зубами, которые были ранее пломбированы и/или покрыты коронками без лечения корневых каналов в другой клинике и требует замены пломбы и/или коронки, гарантия не предоставляется исполнителем.

7.6. Гарантия не распространяется на любые работы на зубах, каналы которых ранее были пролечены не в ООО «Стоматологическая клиника «Визит». Перелечивание таких зубов является очень рискованным и непредсказуемым процессом. Перелечивание корневых каналов является одной из наиболее дорогих и ресурсоемких манипуляций. Если результат перелечивания не будет положительным и зуб будет удален, деньги за лечение и протезирование этого зуба исполнитель не возвращает.

7.7. Гарантия не распространяется на случаи последствий травм и заболеваний, повлекших нарушение состояния зубочелюстной системы (переломы зубов и челюстей, костей лицевого скелета, тяжелые системные заболевания, лучевая и химиотерапия, оперативные вмешательства).