



Главный врач Ведерникова Е.Л.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### Об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Дентал Спа»

#### 1. Общее

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» №323-ФЗ, от 21.11.2011, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ №2-ФЗ от 09.01.96г., Федерального Закона РФ от 17.12.99г. №212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012г. №1006).

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Дентал Спа» (далее именуемая «Клиника»).

1.3. В целях настоящего положения, с учетом п. 28 Постановления Правительства от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил оказания платных медицинских услуг" ООО «Дентал Спа» должно предоставить пациенту (по его требованию и в доступной для него форме) информацию 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.

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

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

#### 2. Безусловные гарантии.

Безусловные гарантии в нашей клинике даются пациентом 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.

В безусловном, обязательном порядке мы гарантируем:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума специалистами нашей клиники (как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента);
- проведение лечения специалистами, имеющими дипломы, сертификаты, подтверждающие их право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) 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 использованием 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, зубных техников, медсестер, администраторов, а также специальные средства контроля их работы;

- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных бесплатных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения 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;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов с учетом имеющихся в стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом.

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

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

Прогнозируемые гарантии – это предоставление доктором определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

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

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.

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	Срок службы
<b>Терапевтическая стоматология</b>			
1	Реставрация из композитного светоотверждаемого материала	1 год	2,5 года
<b>Ортодонтия</b>			
2	Несъемный ретейнер	6 мес.	1 год
3	Съемный ретейнер	6 мес.	1 год
4	Подклейка брекета	7 дней	1 год
5	Съемные и несъемные одно- и двухчелюстные ортодонтические аппараты и профилактические протезы	1 мес.	1 год
<b>Ортопедическая стоматология</b>			
6	Виниры	1 год	10 лет
7	Вкладки:		
	Композитные	1 год	2 года
	Керамические	1 год	10 лет
8	Клинические временные коронки	2 недели	1 мес.
9	Лабораторная (привизорная) временная коронка	6 мес.	2 года
10	Металлокерамические	1 год	5 лет
11	Биогельные протезы	1 год	5 лет
12	Полный съемный пластинчатый протез	6 мес.	3 года
13	Частичный пластинчатый протез	6 мес.	3 года
<b>Хирургия</b>			
14	Установка импланта (манипуляция)	6 мес.	

P.S На сломанные и испорченные брекеты гарантия не распространяется!

#### Примечание:

1. При протезировании на имплантат сроки гарантии и службы определяется в соответствии с конструкцией протеза. При повторной установке вновь оплачивается стоимость импланта.
2. В период срока гарантии и срока службы перебазировки съемных протезов осуществляется на возмездной основе.

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 (кроме установки импланта)
- пародонтологическое лечение
- отбеливание зубов
- лечение пульпита молочных зубов
- эндодонтическое лечение
- ортодонтическое лечение

**Возможные случаи снижения гарантии:**

В зависимости от индивидуальной особенности пациента, клинической картины болезни и наличии сопутствующих заболеваний (п. 2 настоящего положения) 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.

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 определенных 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.

**Важное замечание.**

1. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует плану протезирования (плану лечения).

2. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.