

«Утверждаю»
Генеральный директор
ООО «Стоматологический комплекс «Антей»»
Оверченко А.Л.

Подпись Дата

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах и сроках службы
при оказании платных медицинских услуг
(далее - Положение о гарантиях)

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Стоматологическая клиника «Антей»» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

- 2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
 - соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
 - повторного оказания услуги.
- 2.2. Срок службы – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
 - соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
 - повторного оказания услуги;
 - возврата оплаченных за услуги денежных средств.
- 2.3. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии (Приложение №1 к договору на оказание платных стоматологических услуг).
- 2.4. Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.
- 2.5. Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.
- 2.6. Сроки гарантии и сроки службы о вещественных результатах медицинских услуг могут быть зафиксированы в медицинской карте, гарантийном талоне, гарантийном паспорте, гарантийном талоне, плане лечения, акте выполненных услуг, акте сверки, информированном добровольном согласии пациента на оказание медицинских услуг, приложении к договору об оказании платных медицинских услуг или ином медицинском документе.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

- 3.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. В отдельных случаях проводится заседание врачебной комиссии с подробным анализом сложившейся клинической ситуации и результатами, отраженными в протоколе врачебной

комиссии исполнителя. Явка пациента на заседание врачебной комиссии обязательна.

- 3.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.
- 3.3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.
- 3.4. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 настоящего Положения, устанавливается срок службы в размере двух недель, в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения срока службы устраняются на возмездной основе.
- 3.5. Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:
 - 3.5.1. на установку временных ортопедических конструкций;
 - 3.5.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 3.6. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте в плане лечения, Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу или ином документе, в том числе:
 - 3.6.1. при наличии подвижности зубов;
 - 3.6.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз.
Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

- 4.1. Гарантийный срок и срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.
- 4.2. Срок гарантии и срок службы не возобновляется при любой коррекции и перебазировке протезов в процессе использования.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

- 5.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):
 - 5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
 - 5.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
 - 5.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
 - 5.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

- 5.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- 5.1.6. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами
- 5.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;
- 5.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;
- 5.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

- 6.1. Срок гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:
 - 6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любую другую стоматологическую медицинскую организацию. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Пациент имеет полное право на самостоятельный выбор врача и медицинского учреждения для оказания ему медицинской помощи, но предупрежден об условиях обязательного информирования лечащего врача ООО «Стоматологический комплекс «Антей»» о проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях неуведомления. Без документального подтверждения неотложного лечения срок гарантии и срок службы на все оговоренные результаты медицинских услуг аннулируются;
 - 6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно или при помощи третьих лиц вмешивался в гарантийную стоматологическую конструкцию или пытался устранить выявленные недостатки;
 - 6.1.3. Пациент по неважительным причинам, не предупредив лечащего врача за 24 часа до визита, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;
 - 6.1.4. Пациент пропустил срок планового профилактического осмотра более чем на 1 месяц с момента назначенного лечащим врачом срока посещения клиники.
 - 6.1.5. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).
 - 6.1.6. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами, использование ирригатора и других специальных средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом и т. д.);
 - 6.1.7. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
- 6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

7.1 .Терапевтическое лечение зубов.

- Пломбы и реставрации из гелиокомполитов до 2-х лет. (При условиях - окклюзионная поверхность, хороший зубной ряд, хорошая гигиена).
- Эндодонтическое лечение зубов – первичное – 1 год.
- Эндодонтическое лечение зубов – повторное – без гарантии.
- Временные пломбы устанавливаются на определенный врачом срок, зафиксированный в медицинской карте (до постановки постоянной пломбы). В течение этого срока врач производит замену. Если пациент в определенный врачом срок не устанавливает постоянную пломбу, на эндодонтическое лечение и восстановление временной пломбы гарантия не распространяется.
- В ситуации, когда показано покрытие зубов коронкой, - 6 месяцев
- На реставрации, когда восстанавливается режущий край – 6 месяцев.
- На депульпированные зубы, которые пациент не соглашается покрывать коронкой, - 2-е недели.

Примечание: фразы «без гарантии» в карте не должно быть написано, так как срок должен быть установлен всегда, хотя бы 1-2-е недели.

Таблица гарантийных сроков по терапии		
Кариес	Пломбы и реставрации на окклюзионной поверхности	2 года
	Пломбы и реставрации на окклюзионно-контактной поверхности и пришеечные поверхности	1 год
	Реставрации режущего края	6 месяцев
Осложненный кариес	Пломбы и реставрации с эндолечением	6 месяцев
	Постоянная пломба под коронку с эндолечением	6 месяцев
	Временная пломба под коронку с эндолечением под вкладку	2 недели
	Временная пломба при лечении деструктивных форм осложненного кариеса	2 недели
	Эндодонтическое лечение каналов (первичное)	1 год
	Гарантия на повторное эндодонтическое лечение не распространяется, так как невозможно спрогнозировать 100% результат в виде срока. Мы можем прогнозировать только процент успешности лечения в зависимости от каждого конкретного случая. Вместе с тем, мы можем гарантировать качество используемых материалов.	В гарантийный талон не пишем

7.1.1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ>18 – сроки снижаются на 50%.

7.1.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды овеществленных результатов услуг уменьшаются на 70%.

7.2..Протезирование

Если пациент не является 1 раз в 6 месяцев на профилактическую гигиену к гигиенисту, и на рекомендованные ортопедом контрольные осмотры, гарантия может быть снята.

Временные коронки устанавливаются на определенный врачом срок, зафиксированный в медицинской карте (до постановки постоянной конструкции). В течение этого срока врач производит замену. Если пациент в определенный врачом срок не устанавливает постоянную конструкцию, на протезирование гарантия не распространяется.

На повторное эндодонтическое лечение гарантии не распространяются. Все хирургические и ортопедические манипуляции, связанные с устранением осложнений после повторного эндодонтического лечения, пациент оплачивает дополнительно.

Примечание: гарантии на съемное протезирование распространяются при условии соблюдения рекомендаций врача, своевременной явки пациента на контрольные осмотры, перебазировку, своевременную замену втулок и матриц.

Таблица гарантийных сроков по протезированию		
Временные коронки		3 мес
М\Керамические коронки	При условии выполнения комплексного рекомендованного плана лечения, проведения проф.гигиены 1 раз в 6 мес и проф\осмотров ортопеда 1 раз в год	1 год
Съемные протезы	При условии а) выполнения комплексного рекомендованного плана лечения, б) при своевременной явке на перебазировку 1 раз в 6 месяцев	1 год
Безметалловые, циркониевые коронки	При условии выполнения комплексного рекомендованного плана лечения, проведения проф.гигиены 1 раз в 6 мес и проф\осмотров ортопеда 1 раз в год	2 года
Протезирование на имплантатах	При условии выполнения комплексного рекомендованного плана лечения, проведения проф.гигиены 1 раз в 3 месяца и проф\осмотров	2 года

7.3 .Имплантация

Протезирование на имплантатах – 2 года с момента операции, при условии установки имплантатов в собственную кость достаточного объема и без использования методик по НРКТ.

Гарантии не распространяются на имплантацию с применением методик НРКТ и направленную регенерацию костной ткани (синус-лифт, пересадку костных блоков, мембранная техника и др. методы).

Таблица гарантийных сроков по имплантации		
Дентальная имплантация и протезирование на имплантах	При условиях: Контрольный осмотр после завершения протезирования с опорой на имплантаты через 3-6 месяцев по назначению врача-ортопеда. Профессиональная гигиена каждые 3 месяца. При наличии заболеваний тканей пародонта (гингивит или пародонтит), курении, беременности - профгигиена согласно индивидуальному плану кратности посещения пародонтолога.	2 года

7.4. Пародонтология

Пародонтологическое лечение. Врач может обещать только стабилизацию процесса и возможное увеличение длительности ремиссии. При условии соблюдения личной гигиены полости рта, своевременной профессиональной гигиены у врача-гигиениста и осуществлении полного курса лечения, рекомендованного врачом.

7.5. Хирургия

Гарантии не распространяются на хирургические манипуляции, в том числе пародонтологические, связанные с пластикой тканей (мягких и твердых).

Об экзостозах.

Врач-хирург перед удалением информирует пациента о возможности появления экзостозов после удаления. Сообщает о том, что эта процедура будет платной. (Если на этапе удаления врач-хирург может сразу удалить появившиеся экзостозы (сделать коррекцию, чтобы их не было), - он выполняет ее сразу).

Врач ортопед перед протезированием проверяет ситуацию в полости рта на предмет наличия экзостозов. Он информирует пациента о том, что экзостозы могут появляться после удаления и необходима дополнительная операция по их удалению.

7.6. Детство

Гарантии на постоянные зубы распространяются так же, как у взрослых.

Гарантия на пломбы на молочные зубы при кариесе распространяется на срок от 3-х до 6-ти месяцев. При условии: хороший зубной ряд; хорошая личная гигиена полости рта; прохождение профилактических осмотров каждые 3 месяца.

Гарантия на пломбу на депульпированный молочный зуб - 3 месяца.

Гарантия на эндодонтическое лечение молочных зубов не распространяется.

Таблица гарантийных сроков при лечении детей (молочные зубы)		
Кариес молочного зуба	Пломбы на окклюзионной поверхности при условии хороший зубной ряд, хорошая гигиена	6 месяцев

Кариес молочного зуба	Пломбы на окклюзионно-контактной поверхности при условии хороший зубной ряд, хорошая гигиена	3 месяца
Герметизация фиссур постоянного и молочного зуба		3 месяца
Пломба на депульпированный молочный зуб		3 месяца