

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «Прайдент»
Шидловская А.А.
01.09.2023



ПОЛОЖЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГАРАНТИЙ в стоматологической клинике ООО «Прайдент»

1. Основные положения

Настоящее Положение определяет основные правила установления и предоставления гарантий на работы и услуги, оказываемые Пациентам в стоматологической клинике ООО «Прайдент» (далее – «Клиника»), в целях соблюдения прав Пациентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и разрешения возможных противоречий в отношениях сторон при оказании медицинских услуг.

2. Правовые основания и термины

Правовыми основаниями для установления гарантийных обязательств и сроков являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закон РФ «О защите прав потребителей»;
- Настоящее Положение.

Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

Гарантия - ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.

Безусловные или обязательные гарантии - это гарантии на соблюдение медицинских канонов, отраслевых стандартов и прав потребителей услуг.

Срок службы - это период пользования результатами работы врача без необходимости замены готовой конструкции (время службы пломбы или ортопедической конструкции).

Гарантийный срок - это период бесплатного устранения Клиникой устранимых недостатков, которые являются следствием мелких недоделок, неучтенных врачом обстоятельств или его ошибок.

Устранимые недостатки - подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировка формы восстановленного зуба, подшлифовка ложа съемного зубного протеза и другие.

Обстоятельства установления гарантий - это ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут сказаться на результатах лечения определенным образом - позитивно, нейтрально или негативно:

- 1) **состоиние здоровья пациента** - наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные анкеты о здоровье);
- 2) **ситуация в полости рта пациента** - что, как и насколько может повлиять на выполненную работу (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков);
- 3) **объем выполнения пациентом рекомендованного плана лечения** - какие невыполненные рекомендации, как и сколь интенсивно могут ограничивать гарантии (пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана);
- 4) **сложность выполненной работы** - необычность случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность;
- 5) **особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения** - как и сколь явно они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных пациентом);
- 6) **особенности профессиональной деятельности пациента**, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холода, химическое

производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.

3. Гарантии по закону

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно, Клиника гарантирует:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по добре воле);
- проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения по просьбе Пациента/Заказчика;
- использование методов и технологий лечения, применяемых в нашей клинике;
- 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;
- точную диагностику, достигаемую при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку специалистов;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение мероприятий по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

Совокупность обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов, оказания качественной медицинской услуги.

4. Гарантии клиники

Гарантии клиники устанавливаются на стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы).

В Клинике установлены:

- средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев лечения, где таковые могут быть установлены (раздел 6 настоящего Положения);

В конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть больше или меньше «средних». Лечащий врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в каждом конкретном случае – прогнозируемые, индивидуальные гарантии.

Гарантийные сроки на стоматологические услуги могут быть увеличены:

- при полном соблюдении пациентом условий указанных в пункте 7 настоящего Положения, а также при соблюдении дополнительных правил гигиены устанавливаемых лечащим врачом в случае необходимости.

- в случае если пациент в период гарантийного срока обращается в Клинику за предоставлением иных стоматологических услуг, не связанных с проведенным гарантийным лечением.

Окончательное решение об увеличении гарантийных сроков принимает лечащий врач.

5. Работы и услуги без гарантий

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики Клиника не устанавливает гарантийные сроки и сроки службы, так как это не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов – эндодонтическое лечение;
- лечение зубов с диагнозом глубокий кариес;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- ортодонтическое лечение;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, имплантация);
- культевые вкладки;
- объемное восстановление зуба из композитного материала;
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов.

На некоторые услуги ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

Врач устанавливает прогнозируемые гарантии в виде сроков, либо в виде процента вероятности успешности лечения. Стоматолог учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии:

- состояние здоровья и возраст пациента;
- выполнение рекомендованного плана лечения;
- клиническая ситуация в полости рта пациента (особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов и т.п.);
- сложность данного лечения;
- достоинства и недостатки выбранных пациентом технологий и материалов лечения;
- особенности профессиональной деятельности пациента.

6. Гарантийные сроки и сроки службы, установленные в клинике:

Наименование работы	Гарантийный срок	Срок службы
Композитная пломба	1 год	1 год
Лечение молочных зубов при полной санации	6 месяцев	6 месяцев
Лечение молочных зубов без полной санации	3 месяца	3 месяца
Металлокерамическая конструкция	1 год	1 год
Керамические коронки, виниры, вкладки	1 год	1 год
Съемный протез (при условии перебазировки 1 раз в 6 месяцев)	1 года	1 год
Временные коронки РММА	1 месяц	1 месяц
Несъемный ретейнер	6 месяцев	6 месяцев
Съемная каппа	1,5 месяца	3 месяца
Съемные ортодонтические аппараты	1,5 месяца	3 месяца

Терапевтическая стоматология:

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (постановки постоянной пломбы). Гарантия аннулируется при:

- нарушении со стороны Пациента графика профилактических осмотров, гигиенических

визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (но не реже, чем 1 раз в 6 мес.);

- замене временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянном в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение.

Терапевтическое лечение молочных зубов:

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии молочных зубов начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба.

Условия предоставления гарантии:

- явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 3-4 месяца;
- соблюдение рекомендаций врача.

Ортопедическая стоматология:

Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки ортопедической конструкций во рту Пациента.

Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются при невыполнении рекомендованного плана лечения.

Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;
- при желании Заказчика (Пациента) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог не устанавливает гарантийный срок и срок службы. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет Пациента.

В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе 1 раз в 6 мес.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по инициативе пациента временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с stomatologicheskoy kliniki i врача-stomatologa снимается.

До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать коррекции работы по причинам:

- выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба согласованная с пациентом до начала лечения);
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

При протезировании на имплантатах, гарантия распространяется только на конструкцию протеза.

Ортодонтическая стоматология:

В связи с тем, что ортодонтическая стоматология - неточная наука, Исполнитель, который проводил ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;

- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту Пациента.

Гарантийный срок аннулируется:

- при нарушении Пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения (но не реже 1 раза в 6 мес.)
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);
- при необходимости дополнительного лечения Пациент своевременно не посещает других специалистов-стоматологов;
- после завершения активного лечения Пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

7. Удовлетворение претензий по гарантийным срокам

Клиника будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при таких условиях:

- 1) если в период действия гарантий у Пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- 2) если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
- 3) если пациент будет посещать клинику для профессиональной гигиены полости рта с частотой, рекомендованной врачом, но не менее 1 раза в 6 месяцев;
- 4) если пациент будет посещать осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
- 5) если в период лечения у врача Пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники;
- 6) если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- 7) если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;
- 8) если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

Выполнение гарантийных работ не продлевает срок гарантии.