

# **ПОЛОЖЕНИЕ**

## **об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «СОЛАНЖ»**

Настоящее Положение разработано в целях урегулирования взаимоотношений между клиникой (Исполнителем) и пациентом при оказании стоматологической помощи. А также закрепляет права клиники в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» статьей 5 устанавливать сроки службы и гарантийные сроки на выполненные работы; обязанности клиники по устранению недостатков работы, проявленных в течение гарантийного срока и по истечении гарантии в пределах установленных сроков службы.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Закона РФ от 09.01.1996 г. № 2-ФЗ, Закона РФ от 17.12.1999 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утверждено Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 г. №27), ФЗ РФ от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

### **Гарантии при оказании стоматологических услуг предоставляются**

В виде гарантийных сроков и сроков службы на о вещественный результат оказанных услуг (выполненных работ), завершаемых передачей – установкой пациенту для последующего использования по назначению в течение достаточного длительного времени того или иного конкретного материального изделия: имплантатов, ортопедических и ортодонтических конструкций, пломб и реставраций (совокупность изделий медицинского назначения, используемых для устранения эстетических и функциональных дефектов зуба). Так как результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния стоматологического здоровья, и так как действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то Исполнитель, по независящим как от него, так и от Пациента причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги. Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов.

**Гарантия на имплантацию зубов:**

- В случае отторжения дентального имплантата до начала протезирования, Исполнитель переустановит имплантат при возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги и отсутствии медицинских противопоказаний. Если имплантат отторгается повторно, то Пациенту возвращаются расходы, понесенные Пациентом, равно как и в случае невозможности переустановить имплантат после первого отторжения или его отторжения после протезирования. В связи с этим будут необходимы соответствующие изменения плана лечения.
- В случае отторжения имплантата после проведенной операции в течении 1 года с момента установки имплантата, при соблюдении пациентом рекомендаций и наставлений врача, Исполнитель гарантирует Пациенту повторную имплантацию без дополнительной оплаты при возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги и отсутствии медицинских противопоказаний.
- В случае отторжения имплантата, более чем через 1 год с момента установки, Исполнитель гарантирует Пациенту повторную имплантацию и протезирование со скидкой 50% от действующего на момент повторной имплантации прейскуранта.

**При неудовлетворительной гигиене полости рта, невыполнении строгих гигиенических требований гарантийные сроки отсутствуют полностью.**

**Гарантия прекращает свое действие в случае, если протезирование осуществляется в другом учреждении.**

#### **Гарантия на металлокерамические коронки**

- 1 год с момента оказания услуги, если иного не установлено врачом соответствующей записью в гарантийном сертификате.

#### **Гарантия на циркониевые и керамические коронки и керамические виниры и керамические вкладки**

- 3 года с момента оказания услуги, если иного не установлено врачом соответствующей записью в гарантийном сертификате.

#### **Гарантия на установку светоотверждаемых пломб**

- 1 год с момента оказания услуги, если иного не установлено врачом соответствующей записью в гарантийном сертификате.

#### **Гарантия на пломбирование каналов при пульпите**

- 1 год с момента оказания услуги, при соблюдении пациентом рекомендаций врача по восстановлению данного зуба, если иного не установлено врачом соответствующей записью в гарантийном сертификате.

#### **Гарантия на все виды съемного протезирования**

- 1 год, если иного не установлено врачом соответствующей записью в гарантийном сертификате.

#### **Гарантия на все виды восстановления под ортопедическую коронку (Билд ап)**

- 3 мес, если иного не установлено врачом соответствующей записью в гарантийном сертификате. (гарантия предоставляется на период до

начала протезирования восстановленного зуба. Далее действует гарантия на ортопедическую конструкцию)

**Гарантия на временные ортопедические конструкции (Коронки из пластмассы, Коронки временные на имплантате, Временный съемный протез и др)**

- 1 день, если иного не установлено врачом соответствующей записью в гарантийном сертификате.

**Исполнитель выполняет гарантийные обязательства при условии соблюдения пациентом следующих требований:**

- выполнение плана индивидуальных профилактических мероприятий в клинике исполнителя, назначенного лечащим врачом;
- последовательное выполнение пациентом всех этапов и сроков стоматологического лечения в клинике исполнителя, рекомендованных врачом;
- обращение в клинику Исполнителя, где проводилось лечение, в случае дискомфорта и других проявлений в области проведенного лечения; предоставление выписки из медицинской карты и рентгеновских снимков из других лечебно-профилактических учреждений в случае обращения за неотложной стоматологической помощью;
- точное выполнения согласованного плана лечения в полном объеме в клинике исполнителя, и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача;
- своевременного проведения профилактического осмотра и профессиональной чистки зубов врачом клиники Исполнителя каждые 6 месяцев.
- Предъявления оригинала Гарантийного Сертификата

**Гарантии при оказании стоматологических услуг не предоставляются**

**Гарантийные сроки и сроки службы на следующие виды лечения равняются одному дню ввиду их специфики:**

- На повторную обработку и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое перелечивание);
- На лечение периодонтита;
- На профессиональную чистку зубов;
- На наложение повязки, временной пломбы;
- На временные протезы, такие как временные съемные и несъемные протезы, несъемные конструкции, выполненные из пластмассы, адгезивные и иные несъемные конструкции;
- На все виды зубных украшений;
- На крепежные элементы (винты, скобы), применяемые в хирургической стоматологии;
- На амбулаторные хирургические операции (резекцию верхушки корня, удаление зуба и др., следует уточнять у врача);
- На флекс-дуги, адгезивные ленты и пр. материалы, применяемые при пародонтологическом шинировании зубов;
- На лечение заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей);
- На все виды ортодонтического лечения;

- Гарантия не распространяется на втулки (матрицы) замковых креплений и перебазировку съемных протезов;
- На отбеливание зубов.

**Гарантийные обязательства прекращают свое действие:**

- Отказа пациента от гарантийных обязательств, при подписании им соответствующего добровольного информированного согласия;
- Предоставления услуг по требованию пациента, расходящихся с предложенным врачом планом лечения;
- Проведения в других стоматологических учреждениях коррекции работы, выполненной Исполнителем;
- Осложнений, возникающих по причине неявки пациента в срок, указанный врачом;
- Ремонта и исправления работы самим пациентом;
- При расцементировке коронки – если коронка утеряна пациентом;
- При протезировании на имплантатах, если рекомендованный лечащим врачом срок протезирования просрочен более, чем на 2 месяца;
- при невозможности или отказе Пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных рентгеновских снимков;
- при возникновении аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории РФ;

**Кроме того, ввиду отсутствия прямой зависимости между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые прогнозировать невозможно, гарантийные сроки и сроки службы равняются одному дню:**

- На операции по Наращиванию костной ткани, Синус лифтинги (открытый, закрытый), пластику мягких тканей
- При установке на зубы декоративных накладок (композитные виниры) возможна лишь бесплатная повторная установка той же самой декоративной накладки в случае ее дебондинга (отклеивания) в срок до 6 месяцев с момента выполнения работы при наличии у пациента этой накладки).
- При неявке Пациента на осмотр или плановый прием в срок, указанный в гарантийном сертификате (приложение №2)
- При возникновении осложнений по вине Пациента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях.
- На протезирование на имплантатах, установленных в других организациях, если иного не установлено врачом соответствующей записью в гарантийном сертификате

При оказании стоматологических услуг, врач должен в доступной форме объяснить пациенту причины, по которым устанавливаемые для него конкретные гарантийный срок и срок службы могут отличаться от средних либо не предусматривается (в случаях, когда речь идет об услугах, указанных выше). Гарантийные обязательства на все виды работ не сохраняются в случае выявления или возникновения у Пациента в период гарантийного срока заболеваний внутренних органов, а также изменений физиологического состояния организма (беременность, длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний, при возникновении новых

заболеваний, вредные внешние воздействия, бруксизм (скрежет зубами), даже если было проведено лечение этого заболевания, ревматические заболевания, сахарный диабет, онкологические заболевания, некоторые виды авитаминозов и многие другие), которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих их тканях.

Гарантийные сроки не распространяются на все случаи внешнего воздействия на зубочелюстную систему, каковыми могут быть травмы, перекусывание особо твердых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр. Также гарантия прекращает свое действие при работе пациента на вредном производстве.

## **Гарантийные Сроки**

Для применения врачами в ООО «СОЛАНЖ» установлены единые типовые средние гарантийные сроки и сроки службы (Приложение 1).

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на оказанные услуги (выполненные работы) для каждого пациента устанавливаются индивидуально врачом и могут быть увеличены или уменьшены по сравнению со средними в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;
- наличия сопутствующих заболеваний, которые могут повлиять на изменения в зубах и тканях;
- применяемых в лечении методик;
- полноты и своевременности выполнения согласованного плана лечения, контрольных осмотров, профилактических мероприятий, рекомендованных врачом.

## **Порядок оформления гарантий**

Гарантийные обязательства Исполнителя закрепляются путем выдачи пациенту Гарантийного Сертификата (Приложение 2), в котором указывается наименование выполненных услуг (работ), Ф.И.О. лечащего врача, подпись лечащего врача, дата очередного профилактического осмотра, которая совпадает со сроком гарантии.

Гарантия продлевается лечащим врачом в случае проведения очередного профилактического осмотра, а также выполнения пациентом рекомендаций врача, проводившего осмотр.

В случае неявки на очередной профилактический осмотр или невыполнения рекомендаций врача в срок не позднее 30 дней от даты очередного профилактического осмотра, указанной в сертификате, гарантия аннулируется и не подлежит дальнейшему продлению.

Продление гарантии оформляется лечащим врачом записью в Гарантийном Сертификате с указанием новой даты очередного профилактического осмотра.

Гарантийный срок от даты установления с учетом всех продлений гарантии не может превышать гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании стоматологической помощи в ООО СОЛАНЖ (Приложение 1).

В случае, если дата очередного профилактического осмотра наступает позже

даты окончания общего срока гарантии, профилактический осмотр назначается через 6 месяцев от текущей даты, при этом датой окончания гарантийного срока считается дата окончания общего срока гарантии.

## Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании стоматологической помощи в ООО СОЛАНЖ.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Имплантация	1 год	5 лет
2	Керамические виниры	1 год	3 года
3	Коронки из пластмассы	1 день	3 месяца
4	Коронки временные на имплантате	1 день	3 месяца
5	Временный съемный протез	1 день	3 месяца
6	Металлокерамические коронки	1 год	5 лет
7	Циркониевые коронки	3 года	10 лет
8	Керамические коронки	3 года	10 лет
9	Съемное, частично съемное протезирование	1 год	2 года
10	Пломба из композита светового отверждения	1 год	2 года
11	Литые вкладки	1 год	2 года
12	Керамические вкладки	1 года	5 лет
13	Пломбирование каналов при пульпите	1 год	1 год
14	Билд-ап (восстановление зуба перед ортопедическим лечением)	3 мес.	3 мес.