

«Утверждаю»
Генеральный директор
ООО «Семейная клиника Толмачевых»
Толмачев Л.Б.



Приложение №1 к приказу №3 от 19.06.2020 года

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг в ООО «Семейная клиника Толмачевых» (далее - Положение о гарантиях)

Общие положения В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» организация обязана установить гарантийный срок на услуги. Гарантийный срок - это период, в течение которого Клиника несет ответственность за недостатки, обнаруженные в выполненной работе. Настоящее положение определяет сроки гарантии на медицинские услуги и порядок их установления. Руководство и администрация сообщает, что все работы и услуги выполняются на основании Лицензии, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и изложив суть замечаний записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

Клиника выполняет гарантийные обязательства при условии соблюдения Пациентом следующих требований:

- выполняет весь согласованный план лечения.
- не проводит в других учреждениях коррекцию работы, выполненной Клиникой.
- Пациент регулярно проводит мероприятия по профессиональной гигиене полости рта, с периодичностью, указанной в амбулаторной карте, но *не менее 2-х раз в год.*

Гарантийные обязательства не сохраняются при возникновении в период гарантийного срока следующих обстоятельств:

- беременность.
- возникновение новых заболеваний или вредных внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в том числе длительный прием лекарственных средств при лечении других заболеваний.

- игнорирование обязательного *профилактического осмотра*, проводимого *1 раз в 6 месяцев*, а в случае зубного протезирования с опорой на имплантатах *1 раз в 4 месяца*.

- несоблюдение рекомендаций лечащего врача.

Клиника не несет гарантийных обязательств перед пациентом при оказании стоматологических услуг в следующих случаях:

- при лечении зубов, ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению.

- при невозможности проведения или отказе Пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков.

- при отказе или несогласии Пациента с планом лечебных или профилактических мероприятий, предложенных врачами Клиники.

- при несогласии Пациента с рациональным планом протезирования, предложенного стоматологом-ортопедом в соответствии с расчетом выносливости пародонта опорных зубов, учитывая данные исследований.

- при просьбе Пациента о лечении и протезировании зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.)

- при возникновении аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории РФ.

- при установке протеза, изготовленного специалистами в другом леченом учреждении.

- при починке съемного протеза, изготовленного специалистами других лечебных учреждений или с истекшим сроком гарантии.

- при прекращении лечения по инициативе Пациента

- при возникновении осложнений по вине Пациента; несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, не своевременное сообщение о возникших осложнениях и др.

- при возникновении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и пр.), способных повлиять на результаты лечения.

Гарантия не распространяется:

- на пародонтологическое лечение

- на профессиональную гигиену полости рта

- на отбеливание зубов

- на лечение молочных зубов

- на фиксацию протезов, изготовленных специалистами других лечебных учреждений

Гарантия на отдельные виды услуг:

Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение.

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов для дальнейшего протезирования. Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба с отметкой в амбулаторной карте Пациента.

Гарантия на терапевтическое лечение составляет 1 год.

Гарантия предоставляется на лечение кариеса эмали и кариеса дентина, на лечение пульпита. Гарантия не распространяется на лечение хронического периодонтита (могут потребоваться дополнительные процедуры для купирования прикорневого воспаления), а также перелечивание зубов (под пломбой может оказаться большая кариозная полость, перелом и т. п., тогда потребуются более сложное лечение, либо удаление зуба).

Указанная гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом на профилактическом осмотре.
- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы)
- на восстановление коронковой части зуба при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных или анкерных штифтов) для дальнейшего протезирования
- на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами
- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т.ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования.
- на правильный выбор методики лечения и правильного поставленного первоначального диагноза.

Сокращенная гарантия. Комбинированная гарантия.

Отказ от гарантии.

Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

- на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытие ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок 3(три) месяца. Разрушение коронки зуба

(частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течение гарантийного срока переделывается бесплатно.

- При повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, не возможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на 1 год)

-извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие прорезания (перфорация) стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на 1 год).

При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более чем на 2 месяца приводит к прекращению гарантии.

Гарантийные обязательства на пародонтологическое лечение

(подраздел терапевтической стоматологии).

Пародонтологическое лечение (лечение заболевания десен) направлено на устранение или приостановление заболевания. Каждый случай зависит от множества факторов (общего состояния организма; приема определенных лекарственных средств; питания; гигиены полости рта — периодичности чистки зубов, строго соблюдения рекомендаций лечащего врача). При проведении процедуры профессиональной гигиены, гарантируется, что будут удалены все зубные отложения (твердые и мягкие), зубы приобретут естественный цвет.

Гарантия не распространяется ни на один вид пародонтологического лечения.

Гарантия на хирургическое лечение.

После хирургического вмешательства Клиника гарантирует:

- в течение 6 месяцев не возникает осложнений

- удаление произведено полностью (т.е. отсутствуют частицы зубов) При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к администратору Клиники. Относительно удаления кист, опухолей и других новообразований

клиника гарантирует удаление новообразования. Но гарантии на то, что оно вновь не образуется — не предоставляет.

Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы).

Гарантия предоставляется на ортопедическую работу. На временные ортопедические конструкции дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более **6 (шести) месяцев**.

Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:

На постоянные ортопедические работы дается гарантия 1(один) год.

- выпадение искусственных зубов или протезов
- перелом пластмассы протеза
- разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров)

Обращаем внимание, что временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные.

Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до сведения пациента с записью в карте.

Если по каким-то причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники и врача-стоматолога снимается.

Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента подписания листа сдачи ортопедической работы, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии. Гарантия на временные конструкции начинает действовать с момента установки их во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

По требованию пациента может быть сделана выписка из амбулаторной карты. Согласно закону «О защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту. Гарантийный срок должен быть отмечен в листе сдачи ортопедической работы. Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать гарантийного срока (1 год) при наличии следующих диагнозов:

- наличие подвижности зубов
- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз.

Гарантия распространяется на все виды зубных протезов.

Гарантия не распространяется:

на любые переделки, доделки, коррекции протезов, изготовленных другими докторами.

ВАЖНО: до момента подписания листа сдачи ортопедической работы пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не правильно выполнен цвет, размер, форма зубов)
- выполненная работа не соответствует заявленной в плане лечения

Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более чем на 2 месяца приводит к прекращению гарантии.

Профилактический (контрольный осмотр) является бесплатным.

Мероприятия, проводимые в целях функциональности ортопедических конструкций (замена матриц, перебазировка, шлифовывание и т.п.) оплачиваются дополнительно согласно действующему Прейскуранту.

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение.

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов. В связи тем, что ортодонтическая стоматология - неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков охранения зубочелюстных аномалий и четких результатов.

Клиника гарантирует:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстных аномалий
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы

Гарантии предоставляются:

- 6 мес. на съемные протезы, проф. протезы, съемные аппараты (одночелюстные и двухчелюстные)
 - 1 год на каппы, несъемные ретейнеры, внеротовые аппараты, трейнеры
- Гарантийный срок на ортодонтические аппараты начинает действовать с момента установки их во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

Гарантийный срок аннулируется:

- при нарушении Пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения

- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст, щеток, очищающих таблеток и т.д.), неаккуратность обращения с аппаратом

-если при необходимости дополнительного лечения Пациент своевременно не посещает других специалистов-стоматологов

-если после завершения активного лечения Пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата

В случае поломки, утери ортодонтического аппарата, изготовление нового осуществляется за отдельную плату, согласно действующему Прейскуранту.

Гарантийные обязательства

на стоматологическую имплантацию.

Стоматологическая имплантация — это метод вживления искусственного корня (имплантата) в костную ткань верхней или нижней челюсти.

Имплантаты используются в качестве опор, на которые фиксируются либо коронки (полноценно заменяющие утраченные зубы), либо зубные протезы (съёмные, условно-съёмные, бюгельные, мостовидные).

Гарантия распространяется:

- на операцию дентальной имплантации (установка имплантатов) 3(три) года с момента их постановки, при обязательном контрольном осмотре 1(один) раз в полгода; имплантат должен стопроцентно интегрироваться и находиться в нужном положении. В случае отторжения имплантата в рамках гарантийного срока Клиника гарантирует проведение повторной имплантации, бесплатно для Пациента, после проведения соответствующей экспертизы.

- На технические изделия (имплантаты) производители предоставляют бессрочную гарантию. В случае отторжения имплантата(ов) по вине производителя, после получения заключения экспертизы Пациенту проводится повторная имплантация за вычетом стоимости изделия (имплантата(ов)). В этом случае Пациент оплачивает только услугу повторной установки имплантата.

Гарантия не распространяется: на операции остеопластики, включая синуслифтинг, поскольку эти вмешательства направлены на регенерацию костной ткани, что целиком и полностью зависит от индивидуальных особенностей организма пациента, а также пластику мягких тканей