

« Утверждаю»

Ген.директор ООО« Дентани+»

Алимов Р.М.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **Об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг**

#### **в « Дентани+»**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом « Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»( в редакции Федерального закона от 25.06.2012 №89-ФЗ, от 25.06.2012 № 93-ФЗ), 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).

Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в « Дентани+».

Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие материализованный( овеществленный) результат: пломбы, реставрация зубов, коронки, зубные протезы.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента подписания заказ-наряда на услуги.

## БЕЗУСЛОВНЫЕ ГАРАНТИИ.

Безусловные гарантии в нашей клинике даются пациентам 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 получить 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;
- составление рекомендуемого( предполагаемого) плана лечения;
- использование методов и технологий лечения, применяемых в нашей клинике, в соответствии со стандартами;
- индивидуальный набор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья, беременность, опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использований, разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика достигается нами благодаря наличию должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных бесплатных осмотров- по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- 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.

Виды работ	Гарантий-ный срок	Примечания	Срок службы
Реставрация и художественная реставрация зубов	1 год	Врач вправе рекомендовать рациональное протезирование, исправление прикуса, восстановление стираемости клыков	4 года
Пломба из композитного материала	1 год	Врач вправе рекомендовать рациональное протезирование, исправление прикуса, восстановление стираемости клыков	3 года
Пломба из стеклоиономерного цемента	6 месяцев		1 год
Винир, реконструкция зубов, шинирование зубов	2 года	Врач вправе рекомендовать рациональное протезирование, и восстановление стираемости клыков	5 лет
Реставрация стираемости зубов	1 год	Врач вправе рекомендовать восстановление стираемости клыков раз в год, для поддержания результата на более продолжительный срок службы других зубов	2 года
Реставрация клиновидных дефектов	1 год	Врач вправе рекомендовать восстановление стираемости клыков раз в год, для поддержания результата, также рациональное протезирование или исправление прикуса	4 года
Пломбы на молочные зубы	3 месяца	Врач вправе не давать гарантию в случае, если ребенок неудовлетворительно сидит в кресле и плохая гигиена	1 год
Эндодонтия первичная	6 месяцев	В некоторых случаях, когда есть гранулемы, резорбция верхушки корня, перфорация врач имеет право не давать гарантию.	
Одиночная коронка: - на оксиде циркония - металлокерамическая -цельнолитая коронка	2 года 1 год 1 год		5 лет 2 года 3 года

Мостовидный протез до 4 единиц (металлокерамика)	1 год	Сроки гарантии могут быть сокращены, в случае если протезирование проведено частично и жевательная функция восстановлена не полностью	4 года
Мостовидный протез более 5 единиц (металлокерамика)	1 год	Сроки гарантии могут быть сокращены, в случае если протезирование проведено частично и жевательная функция восстановлена не полностью	3 года
Мостовидный протез из оксида циркония	1 год		5-6 лет
Бюгельные протезы	1 год	Пациент обязан в период от 6 до 8 месяцев после проведенного лечения явиться на профилактический осмотр и выполнить перебазировку протеза и замену матриц замковых креплений (на возмездной основе). Профосмотр 1 раз в год!	4 года
Съемные пластмассовые протезы	1 год	Пациент обязан в период от 6 до 8 месяцев после проведенного лечения явиться на профилактический осмотр и выполнить перебазировку протеза (на возмездной основе)	3 года
Временные пластмассовые коронки, изготовленные лабораторным методом	6 месяцев		
Временные пластмассовые коронки, изготовленные врачом	1 месяц		
Ортодонтический ретейнер	1 год		
Фиксация скайса	1 месяц		

Имплантация	До 2 лет на работу врача-имплантолога	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Гарантия на сам имплант( если он сломался)-бесплатно дает производитель – 20 лет.</li> <li>2) Повторная установка сломанного импланта в течении гарантийного срока работы врача-имплантолога( 2 года) проводится бесплатно</li> <li>3) В случае неприживления импланта, который возник по вине врача( или ошибке), клиника бесплатно устраняет возникшие осложнения.</li> <li>4) Гарантия анулируется, если есть вина пациента( грызет орехи, открывает бутылки, не соблюдает гигиенические мероприятия, не чистит зубы, не пользуется ирригатором, пропускает плановые посещения, курит, скрыл хронические заболевания( сахарный диабет, онкологию )</li> </ol>	20 лет
-------------	---------------------------------------	--	--------

#### ГарантИНЫЕ СРОКИ, ДЕЙСТВУЮЩИЕ В КЛИНИКЕ.

Прогнозируемые гарантии- это предвидение 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) по оказанию стоматологической помощи в Клинике установлены гарантийные сроки( см. **«Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг в «Дентани+»»**). В отдельных случаях гарантийные сроки могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины болезни( ситуация в полости рта);
- наличия вредных привычек;
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

В этом случае врач обязан отразить гарантийный срок в амбулаторной карте с четкой формулировкой: « Без гарантии», « Гарантия\_\_\_\_\_».

**Важно:** Врач указывает поверхность зуба, на которой проведена реставрация или поставлена пломба, в случае возникновения кариеса на другой поверхности, пациент оплачивает лечение дополнительно.

**Условия гарантии:** Пациент обязан проходить бесплатный профилактический осмотр в период от 6 до 8 месяцев после проведения лечения, проводить профессиональную гигиену от 1 до 4 раз в год и выполнять рекомендации врача, в зависимости от клинической ситуации.

*Условием предоставления гарантии может быть периодическое восстановление стираемости клыков, так как эти зубы выполняют важную функцию, так называемую «клыковую защиту». Во время жевания и откусывания пищи при «клыковой защите» смыкаются только клыки, и на них идет значительная нагрузка. Именно клыки имеют самый мощный корень и кубическую форму коронки, что позволяет им выдерживать большие нагрузки и защищать другие зубы от сколов и повышенной стираемости.*

*Также условием гарантии может быть рациональное протезирование. Так как зубы, как органы функционируют в системе, то есть необходимо наличие всех зубов. Это предотвращает повышенную нагрузку на отдельные зубы, которая может повлечь сколы и перемещение зубов, а в дальнейшем приводит к их потере.*

*В некоторых случаях необходима коррекция прикуса для снижения интенсивности кариеса и профилактики сколов и клиновидных дефектов на зубах. Так как скученные зубы не позволяют качественно их очищать, это приводит к повышенному образованию налета и камня, в результате к кариесу, а повышенная нагрузка к сколам, стираемости и клиновидным дефектам.*

#### **Примечание:**

1. При неудовлетворительной личной гигиене полости рта ( наличие мягкого зубного налета) сроки гарантии и службы на все виды работ уменьшаются на 50%.
  2. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
  3. При протезировании на имплантат сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.
  4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии сокращаются.
  5. В период срока гарантии и срока службы перебазировки съемных протезов осуществляется на возмездной основе.
  6. Перебазировка съемного протеза через 6 месяцев.
  7. При обращении за неотложной помощью в другую клинику, пациенту необходимо предоставить нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства.
  8. Если пациент после лечения в нашей клинике обращается для продолжения лечения в другую стоматологическую клинику, Исполнитель оставляет за собой право изменить сроки гарантийных обязательств.
  9. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства ( авария, удар, стихийные бедствия, травма от посторонних предметов), способные негативно повлиять на результаты лечения, гарантии аннулируются.
- Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ(услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы(услуги):

- профессиональная гигиена
- наложение временной пломбы
- хирургические манипуляции
- пародонтологическое лечение
- отбеливание зубов
- эндодонтическое лечение молочных зубов
- ортодонтическое лечение
- перебазировка протеза
- замена втулки (матрицы)
- на временные коронки
- на пломбы при разрушении более 50% зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования
- на вторичную эндодонтию ( пломбирование ранее леченных каналов)

#### **Возможные случаи снижения гарантии.**

Согласно закона « О защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок 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 полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие диагноза заболевания десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболеваний тканей пародонта.
- При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования, но желание 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 конструкций, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.