

Утверждаю:

Генеральный директор

ООО «Доктор Селянин»

Селянина Т.А.



Положение о гарантиях при оказании стоматологических услуг в ООО «Доктор Селянин»

1. Стоматологическая студия «Доктор Селянин» предоставляет безусловную и условную гарантии на стоматологические услуги и работы.

2. **Безусловная гарантия** предоставляется на услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального выражения. Тем не менее, клиника гарантирует соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи.

Под стоматологическими услугами понимаются:

- Осмотр полости рта
- Лечение пульпы
- Лечение кариеса и некариозных поражений твердых тканей зуба
- Обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение)
- Профессиональная гигиена полости рта
- Операция удаления зуба
- Аутотрансплантация зуба
- Лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое)
- Отбеливание зубов

Во всех случаях оказания стоматологической помощи безусловно гарантируется:

- Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья
- Проведение консультации и консилиума- как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента;
- 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;
- Составление рекомендуемого (предполагаемого) плана лечения;
- Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;

- Безопасность лечения-обеспечивается соответствием стандартов JCI (Joint Commission International-международные стандарты качества и безопасности медицинских учреждений) комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- Точная диагностика
- Тщательное соблюдение технологий лечения;
- Применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- Проведение контрольных осмотров;
- Проведение профилактических осмотров;

3.Условная гарантия предоставляется на медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течении установленного гарантийного срока.

Под такими видами работ понимаются:

- Прямые композитные реставрации (пломбы);
- Непрямые реставрации (вкладки, виниры);
- Протезы съемные и несъемные, временные и постоянные;

3.1 Гарантийное обязательство является двусторонним, взаимным обязательством медицинской организации и пациента, в рамках которого клиника обязуется ознакомить пациента с порядком гарантийного лечения и установленными прогнозами лечения, а пациент обязуется соблюдать условия предоставления гарантийного лечения.

3.2 Гарантийный срок-это период, в течении которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, клиника обязана удовлетворить требования пациента, а пациент вправе потребовать:

- Безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- Безвозмездного изготовления другой стоматологической работы из аналогичного материала, отвечающего стандартам качества;

3.3 Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата пациентом, о чем делается запись в акте приема-передачи с одновременной подписью врача и пациента.

В случае устранения недостатков по гарантии решение относительно способа его устранения (ремонт, коррекция существующей либо изготовление новой конструкции, пломбы, вкладки) принимает врач, исходя из медицинских показаний, а также того, какой способ будет наименее травматичен и причинит пациенту наименьший дискомфорт.

При устраниении недостатков путем коррекции/ремонта, первоначально установленный гарантийный срок не прерывается.

В случае если ортопедическая конструкция будет подлежать ремонту, гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого пациент конструкцией не пользовался.

При устранении недостатков путем изготовления новой конструкции, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново.

4. Клиника выполняет гарантийные обязательства по устранению недостатков в выполненных стоматологических работах при условии:

- прохождения пациентом профилактических осмотров в клинике ООО «Доктор Селянин», в соответствии с индивидуальным графиком профилактических осмотров;
- соблюдения пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта в клинике ООО «Доктор Селянин» в соответствии с рекомендациями.

5. Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате (негарантийные случаи):

- Травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- Попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- Дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- Наличия у пациента заболевания «брексизм»
- Наличие у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и тд);
- Многоплодная беременность;
- Выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;
- Несоблюдение рекомендаций врача;
- Чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

6. Гарантийное лечение не производится также в случаях:

- Эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
- Осложнений после эндодонтического лечения зубов, возникших через год и позже;
- Осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней;
- Выпадения коронок с фронтальных временных зубов в случае значительного разрушения зубов кариозным процессом;
- Любой переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках.
- Острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания.

7. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого пациента устанавливаются лечащим врачом в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и

окружающих их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантии.

С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены.

Наименование работы	Срок гарантии
Пломба из композита, композитная реставрация	5 лет
Пломба из композита, композитная реставрация временного зуба	До смены на постоянную
Пломба из стеклоиономерного цемента	6 месяцев
Восстановление под ортопедическую конструкцию терапевтическое	1 год
Восстановление под ортопедическую конструкцию культевой вкладкой	5 лет
Непрямые реставрации коронковой части зуба (вкладки)	5 лет
Виниры	5 лет
Временные коронки	6 месяцев
Постоянные коронки	5 лет
Мостовидные протезы (в том числе с опорой на дентальные имплантаты)	5 лет
Временные съемные пластиничные протезы	6 месяцев
Съемные пластиничные протезы	1 год
Бюгельные протезы	2 года

Сроки службы распространяются только на комплексную стоматологическую помощь (комплексную санацию полости рта) и устанавливаются в индивидуальном порядке.