



ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах и сроках службы
при оказании платных медицинских услуг
(далее - Положение о гарантиях)

1. Общие положения.

1.1 Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», установленными отраслевыми стандартами, определяет и регулирует состав гарантий, гарантийных сроков, сроков службы пациентам ООО «Лакта Дентал» (Далее – Клиника).

1.1. В обязательном порядке во всех случаях оказания медицинской, в том числе стоматологической помощи пациентам Клиники гарантируется:

- ✓ предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента (с учетом их права и желания получать такую информацию по доброй воле);
- ✓ проведение консультаций и консилиума врачей;
- ✓ 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;
- ✓ составление рекомендуемого плана лечения;
- ✓ использование методов и технологий лечения, разрешенных и применяемых в РФ и в Клинике;
- ✓ индивидуальный подбор анестетиков;
- ✓ безопасность лечения обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- ✓ точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных обследования;
- ✓ тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей и среднего медицинского персонала, а также специальные средства контроля качества их работы;
- ✓ применение безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- ✓ проведение контрольных и профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев для сохранения гарантийного срока;
- ✓ динамический контроль процесса и результатов лечения;
- ✓ мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- ✓ определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний.

Совокупность данных гарантий обеспечивает качественное лечение и благоприятный прогноз.

2. Определение понятий

2.1 **Гарантийный срок** – период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге) Клиника обязуется по требованию пациента:

- ✓ безвозмездно устранить недостатки выполненной работы (оказанной услуги);
- ✓ соответственно уменьшить цену выполненной работы (оказанной услуги);
- ✓ безвозмездно изготовить другую вещь из однородного материала такого же качества или повторно выполнить работы;
- ✓ возместить понесенные пациентом расходы по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

2.2 **Срок службы** – период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать пациенту возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за **существенные недостатки**, возникшие до принятия пациентом результата работы (услуги) либо по причинам, возникшим до этого момента.

- 2.3 В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) Клиника обязуется удовлетворить требование пациента о безвозмездном устранении недостатков либо, если обнаруженный недостаток является неустранимым, требование о:
- ✓ соответствующем уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу);
 - ✓ возмещении понесенных пациентом расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
 - ✓ отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещении убытков.
- 2.4 **Существенный недостаток** – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.
- 2.5 Гарантийный срок, срок службы (далее – гарантийные обязательства) исчисляются со дня выполнения работы (оказания услуги) пациенту.
- 2.6 Гарантийные сроки и сроки службы указаны в пункте 7 настоящего Положения. В случае установления пациенту данных гарантийных сроков и сроков службы дополнительных отметок об этом медицинской документации пациента не делается.

3. Правила установления гарантийных обязательств

- 3.1 На оказанные услуги (выполненные работы) Клиникой устанавливаются гарантийные обязательства.
- 3.2. Гарантийные обязательства и сроки службы не устанавливаются на:
- ✓ профессиональную гигиену;
 - ✓ отбеливание зубов;
 - ✓ эндодонтическое лечение и повторное эндодонтическое лечение (за исключением гарантийных обязательств на работы по пломбированию каналов зуба);
 - ✓ наложение повязки (временной пломбы);
 - ✓ хирургические вмешательства:
 - операция удаления зуба, в том числе и ретинированного;
 - операция цистэктомии и цистэктомии с резекцией верхушки корня;
 - операция закрытия рецессии;
 - операция по наращиванию костной ткани, в том числе синус-лифтинг;
 - операция по установке зубного имплантата.
 - ✓ лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
 - ✓ временные протезы;
 - ✓ временные коронки;
 - ✓ ортодонтическое лечение.
- 3.3. В каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены по сравнению с предусмотренными в пункте 7 настоящего Положения. Решение по данному вопросу принимается лечащим врачом в зависимости от:
- ✓ клинической картины болезни (ситуации в полости рта);
 - ✓ наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях;
 - ✓ полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом.
- 3.4. В случаях, когда на услугу (работу) гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются либо устанавливаются меньшей продолжительности, чем предусмотрено настоящим Положением, в медицинской карте пациента лечащим врачом делается об этом запись: «Гарантийные обязательства не установлены» либо «Гарантийный срок _____, срок службы _____». С данной записью пациента необходимо ознакомить под роспись в медицинской карте.
- 3.5. В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае. Таким образом, врач устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков, либо в виде процента вероятности успешности лечения.
- При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы или процента вероятности успешности лечения), врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):
- ✓ состояние общего здоровья и возраст пациента;
 - ✓ объем выполненного рекомендованного плана лечения;
 - ✓ клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
 - ✓ сложность данного случая лечения;
 - ✓ особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказаться на результатах лечения.

4. Условия сохранения гарантийных обязательств, последствия несоблюдения указанных условий

- 4.1. Гарантийные обязательства сохраняются при условии:
- ✓ отсутствия у пациента в период действия гарантии заболеваний внутренних органов, а также отсутствия изменений физиологического состояния организма (беременность, прием лекарственных средств, вредных воздействий), способных негативно повлиять на достигнутые результаты лечения;
 - ✓ соблюдения пациентом гигиены полости рта и других предписаний и рекомендаций врача Клиники;
 - ✓ посещения пациентом профилактических и контрольных осмотров с частотой, рекомендуемой врачом;
 - ✓ незамедлительная явка на прием при возникновении осложнений;
 - ✓ если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники;
 - ✓ предоставления пациентом врачу Клиники выписки из амбулаторной карты и рентгеновских снимков, фиксирующих результаты лечения, в случае обращения пациента за неотложной помощью в другую клинику;
 - ✓ исправления выявленных недостатков работы врача именно в клинике «Лахта Дентал»;
 - ✓ отсутствия форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результат лечения.
- 4.2. Среднестатистические показатели успешности остеоинтеграции имплантата составляют порядка 97-99%. Курение, неудовлетворительная гигиена полости рта, бруксизм, являются основными факторами риска для остеоинтеграции имплантата. В случае неприживления имплантата повторная установка имплантата в рамках согласованного плана лечения осуществляется за счет Клиники. При невозможности повторной имплантации сумма, внесенная за оплату услуг имплантации, учитывается при протезировании.
- 4.3. В случае отказа пациента от установки зубного протеза на установленный Клиникой имплантат гарантийные обязательства не сохраняются.
- 4.4. Гарантийные обязательства на имплантат не сохраняются в случае, если коронка установлена не в Клинике.
- 4.5. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии:
- ✓ в период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе;
 - ✓ временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется;
 - ✓ на временные клинические лабораторные конструкции с опорой на имплантаты и с опорой на зубы гарантийные обязательства не устанавливаются;
 - ✓ указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений;
 - ✓ при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
- 4.6. В случае несоблюдения условий, предусмотренных пунктом 4.1, гарантийные обязательства не сохраняются, пациент не вправе ссылаться на недостатки, возникшие в результате несоблюдения указанных условий.
- 4.7. При повторном эндодонтическом лечении гарантийные обязательства не устанавливаются.

5. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям

- 5.1 В случае возникновения претензий к оказанным услугам (выполненным работам) пациенту необходимо незамедлительно записаться на прием к лечащему врачу.
- 5.2 После осмотра врач принимает решение о том, является ли данный случай гарантийным либо о наличии существенных недостатков. В случае возникновения сомнений в том, что случай является гарантийным либо имеются существенные недостатки, проводится заседание врачебной комиссии Клиники, которая принимает окончательное решение по данному вопросу.

6. Заключительные положения.

- 6.1. Настоящее положение вступает в силу с даты его подписания генеральным директором, публикации на сайте Клиники и размещения в информационной папке/стенде в холле Клиники и распространяет свое действие в отношении услуг (выполненных работ), оказанных после даты вступления в силу настоящего Положения.
- 6.2. Клиника имеет право в одностороннем порядке вносить поправки в настоящее Положение.
- 6.3. Действующие до внесения изменений в Положение гарантийные обязательства сохраняются для Пациентов, которым на оказанную услугу (выполненную работу) были установлены гарантийные обязательства до вступления в силу таких изменений.

7. Гарантийные сроки и сроки службы в ООО «Лахта Дентал».

Виды услуг (работ)	Гарантийный срок	Срок службы
ТЕРАПЕВТИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ		
Пломба из композитного светоотверждаемого материала:		
Кариес на жевательной поверхности зубов (без восстановления контактного пункта)	1,5 года	2,5 года
Кариес на контактной поверхности премоляров и моляров (с восстановлением контактного пункта)	1 год	2 года
Кариес на контактной поверхности резцов и клыков (с восстановлением контактного пункта)	1 год	2 года
Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки, кариес в придесневой области	6 мес.	1 год
Покрытие пломбирочным материалом вестибулярной (губной, щечной) поверхности зубов всех групп	6 мес.	1 год
Восстановление культи зуба	3 мес.	1 год
Герметизация зубов:		
Наложение герметика	3 мес.	1 год
Пломбировка канала зуба при первичном эндодонтическом лечении:		
Пломбирование канала зуба	3 мес.	6 мес.
ОРТОПЕДИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ (ПРОТЕЗИРОВАНИЕ ЗУБОВ)		
Вкладка керамическая	1 год	3 года
Вкладка из композитного материала	1 год	2 года
Вкладка культевая штифтовая металлическая (кобальто-хромовый сплав)	1 год	2 года
Вкладка культевая штифтовая металлическая (золотоплатиновый сплав)	2 года	5 лет
Вкладка культевая штифтовая металлическая, облицованные керамикой	2 года	2 года
Керамическая облицовка (винир)	1 год	2 года
Керамическая коронка, изготовленная методом спекания	1 год	2 года
Керамическая коронка (блок коронок, мостовидный протез), изготовленная методом фрезерования с каркасом из оксида циркония	3 года	5 лет
Коронки (блоки коронок, мостовидные протезы)		
Коронки (блоки коронок, мостовидные протезы) металлокерамические (кобальто-хромовый сплав)	1 год	3 года
Коронки (блоки коронок, мостовидные протезы) металлокерамические (золотоплатиновый сплав)	3 года	5 лет
Коронки (блоки коронок, мостовидные протезы) полимерные (временные коронки из пластмассы)	1 мес.	3 мес.

Коронки (блоки коронок, мостовидные протезы) полимерные (временные коронки из композиционного материала)	3 мес.	6 мес.
Коронки (блоки коронок, мостовидные протезы) цельнометаллические литые (кобальто-хромовый сплав)	1 год	3 года
Коронки (блоки коронок, мостовидные протезы) цельнометаллические литые (золотоплатиновый сплав)	2 года	7 лет
Бюгельные протезы с фиксацией при помощи кламмеров	1 год	3 года
Бюгельные протезы с фиксацией при помощи замковых креплений	1 год	3 года
Пластиночный частичный съемный протез	1 год	2 года
Пластиночный полный съемный протез	1 год	3 года
Пластиночный непосредственный протез	3 мес.	6 мес.
Пластинка с 1-3 зубами	3 мес.	6 мес.
Имплантационные протезы		
Временный абатмент	6 мес.	6 мес.
Шаровидный абатмент	1 год	1 год 6 мес.
Абатмент из золота платины в сплавах	1 год	1 год 6 мес.
Постоянный абатмент из титана	1 год	1 год 6 мес.
Постоянный абатмент из оксида циркония	1 год	1 год 6 мес.
Простой съемный протез на имплантате	1 год	1 год 6 мес.
Сложный съемный протез на имплантате	1 год	1 год 6 мес.
Титановая балка	1 год	1 год 6 мес.
Окклюзионные шины и капы:		
Окклюзионная капа	6 мес.	6 мес.
Окклюзионная шина	8 мес.	1 год
Съемная аппаратура		
Пластиночные аппараты	3 мес.	6 мес.
Каповые аппараты (индивидуальные)	6 мес.	1 год
Каповые аппараты (стандартные)	1 год	1 год 6 мес.

