



Утверждаю  
Генеральный директор  
Соколова О.В.  
от 15.05.2023

## ПОЛОЖЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГАРАНТИИ В КЛИНИКЕ СЕМЕЙНОЙ СТОМАТОЛОГИИ ООО «ДЕНТАЛФЭМИЛИ»

### Основные положения.

Настоящее Положение определяет основные правила установления и предоставления гарантий на работы и услуги, оказываемые пациентам в Клинике Семейной стоматологии ООО «ДенталФэмили» (далее — «Клиника»), в целях соблюдения прав пациентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и разрешения возможных противоречий в отношениях сторон при оказании медицинских услуг.

#### 1. Правовые основания и термины

Правовыми основаниями для установления гарантийных обязательств и сроков являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон РФ «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан»;
- Закон РФ «О защите прав потребителей»;
- Настоящее Положение.

#### 2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

Срок службы - это период пользования результатами работы врача при наличии конкретных обстоятельств (время службы пломбы или ортопедической конструкции).

Гарантийный срок — это период бесплатного устранения доктором (клиникой) устранимых недостатков — мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента.

Недостаток — это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии на процедуру.

К устранимым недостаткам относится - подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировка формы восстановленного зуба, пришлифовка ложа и краев съемного зубного протеза.

Обстоятельства установления гарантий - это ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут сказаться на результатах лечения определенным образом - позитивно, нейтрально или негативно:

- 1) состояние здоровья пациента — наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные анкеты о здоровье);
- 2) ситуация в полости рта пациента - что, как и насколько интенсивно может повлиять на выполненную работу (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков);
- 3) объем выполнения пациентом рекомендованного плана лечения - какие невыполненные рекомендации, как и насколько интенсивно, могут ограничивать гарантии (пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана);
- 4) сложность выполненной работы, необычность случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность;
- 5) особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения - как и насколько явно они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованного врачом или выбранных пациентом);
- 6) особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.

### 3. Обязательные гарантии (согласно Федеральному закону от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации)

В обязательном порядке, во всех случаях стоматологической помощи и безусловно Клиника гарантирует:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получить таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума;
- 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;
- установление полного диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование методов и технологий лечения, применяемых в нашем лечебном учреждении;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения обеспечивается комплексом санитарноэпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точную диагностику, достигаемую при наличии должного профессионального уровня специалистов, современность диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, с не истекшим сроком годности;
- проведение контрольных осмотров по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- проведение мероприятий по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов, оказания качественной медицинской услуги.

### 4. Гарантии Клиники.

Гарантии Клиники устанавливаются на стоматологические работы (услуги) имеющие материальный, осязаемый результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы и пр.), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг и Гарантийного талона.

### 5. Снижение гарантийного срока (срока службы).

При некоторых действиях со стороны пациента возможно снижение срока службы и гарантийного срока. При следующих обстоятельствах срок службы и гарантийный срок может быть сокращен. При контрольном осмотре лечащий врач устанавливает новый срок службы, гарантийный срок. В спорных ситуациях клинический случай рассматривается врачебной комиссией Клиники.

Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока:

- 5.1 Влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (обменные и системные заболевания).
- 5.2 Снижение иммунитета, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями.
- 5.3 Прием психотропных и наркотических препаратов.
- 5.4 Невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен.
- 5.5 Самостоятельное лечение заболеваний, прием препаратов и медикаментов, не назначенных врачом.
- 5.6 При неудовлетворительной гигиене полости рта.

#### 6. Отмена гарантийного срока (срока службы)

Гарантийный срок (срок службы) отменяется при следующих обстоятельствах:

- 6.1. Пациент в процессе лечения и в течение гарантийного срока (срока службы) обратился для стоматологического лечения в другое медицинское учреждение. Исключение – пациент обратился вынужденно срочно за стоматологической помощью при нахождении в другом городе. Подобный случай Пациент обязан подтвердить выпиской из амбулаторной карты. Без официального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются.
  - 6.2. Пациент в процессе лечения или гарантийного срока пытался самостоятельно устранить выявленные недостатки.
  - 6.3. Пациент без уважительной причины и предупреждения пропустил назначенный визит к лечащему врачу
  - 6.4. Пациент не соблюдает рекомендаций врача по уходу за полостью рта (профилактические осмотры, гигиеническая чистка зубов, имплантатов, ортопедических конструкций)
  - 6.5. Если у Пациента в период действия гарантии возникнут заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые в процессе лечения результаты (например, длительный прием лекарственных препаратов в ходе лечения других заболеваний)
7. Работы и услуги без гарантий.

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики Клиника не устанавливает гарантийные сроки и сроки службы, т.к. это не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов
- эндодонтическое лечение
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта
- некоторые виды ортодонтического лечения
- хирургические операции (резекция верхушки корня, костная пластика и др.)
- лечение инфекционного и неинфекционного заболевания десны и окружающих зуб тканей
- отбеливание зубов
- наложение антисептической повязки
- кратковременные ортопедические конструкции (в том числе пластмассовые коронки) на этапах постоянного протезирования
- операция удаления зуба
- постановка зубного имплантата (в случае не приживаемости имплантата, Пациент оплачивает 30% от стоимости повторной операции по установке зубного имплантата)
- лечение заболеваний, связанных с воспалением периодонта и пародонта
- на втулки (матрицы) и перебазировку ортопедической конструкции
- на пломбы при разрушении более 70% жевательной поверхности зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования.

В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, лечащий врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

При выявлении после такого лечения недостатков, работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно, если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный Диагноз, нарушение технологии лечения и т. п.)

**Гарантийные сроки, установленные в Клинике:**

Вид работы, услуги	Гарантийный	Срок службы
<b>Терапевтическое лечение</b>		
Постановка пломбы при лечении кариеса	1 год	1 год
Постановка временной пломбы	1 неделя	1 неделя
Эстетическая реставрация	1 год	1 год
Лечение кариеса временного зуба методом серебрения	7 дней	7 дней
Восстановление поверхностей при лечении пульпита и периодонтита	1 месяц	1 месяц
<b>Протезирование несъемное</b>		
Коронка металлокерамическая	1 год	год
Коронка циркониевая	2 года	2 года
Коронка временная на имплантате	2 месяца	2 месяца
Коронка на имплантате металлокерамическая	1 год	1 год
Коронка на имплантате циркониевая	1 год	1 год
Временный абатмент для одиночных коронок/для мостовидного протеза	2 месяца	2 месяца
Индивидуальный титановый абатмент	6 месяцев	6 месяцев
Индивидуальный циркониевый абатмент	6 месяцев	6 месяцев
Винир коротка E-max	1 год	1 год
Абатмент Multi-Unit	6 месяцев	6 месяцев
Кельтевая вкладка	1 год	1 год
Временная коронка кабинетного изготовления	7 дней	7 дней
Временная коронка длительного ношения	1 год	1 год
<b>Протезирование съемное</b>		
Каппа защитная спортивная	2 месяца	2 месяца
Каппа разгружающая при бруксизме	2 месяца	2 месяца
Съемное протезирование	6 месяцев*	6 месяцев*
Съемный протез (полный и частичный)	6 месяцев	6 месяцев
Перебазировка/починка протеза	2 месяца	2 месяца
Бюгельный протез	6 месяцев	6 месяцев
<b>Имплантация</b>		
Установка имплантата	1 год	1 год
Установка миниимплантата	1 месяц	1 месяц

\* Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

#### 8. Удовлетворение претензий по гарантийным срокам

Клиника будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при таких условиях:

- 1) если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- 2) если пациент будет приходить на процедуру профессиональной гигиены полости рта и профилактические осмотры раз в 6 месяцев и выполнять рекомендации стоматолога; если в период лечения у врача пациент не будет лечить, то же самое заболевание специалиста другой клиники;
- 3) если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- 4) если выявленные недостатки работы будут устраняться в Клинике;
- 5) если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

В период установленного срока службы Клиника обязуется бесплатно осуществлять переделку работы или замену изделия, поскольку пользоваться им нельзя, ибо выявлены существенные, то есть неустранимые недостатки, возникшие по вине исполнителя (если это будет доказано Пациентом/Заказчиком).

Все установленные врачом (врачами) и согласованные с пациентом прогнозируемые гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в едином гарантийном талоне, который выдается пациенту, и в котором расписывается врач (каждый врач). Копия этого документа, подписанная пациентом, хранится в его медицинской карте.

#### 9. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям.

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам в период гарантийного срока Пациент должен обратиться к администратору Клиники (по телефону или лично) и изложить суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения Пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, а также проведения экспертизы качества. В случае направления пациента на экспертизу в период срока гарантии, оплату экспертизы производит Клиника. Если заключением эксперта будет установлено, что случай не является гарантийным, недостатки в работе отсутствуют, то Клиника вправе потребовать от Пациента возмещения расходов на оплату экспертизы. При отказе от проведения экспертизы пациент утрачивает право на гарантию.

В случае выявления существенного недостатка в выполненной работе, оказанной услуге в период срока службы, Пациенту также необходимо обратиться к администратору Клиники (по телефону или лично) и изложить суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. Обязанность по доказыванию наличия недостатка, возникшего по вине Клиники, обнаруженного за пределами гарантийного срока, но в пределах срока службы лежит на Пациенте (в том числе необходимость проведения экспертизы).

В течение гарантийного срока и срока службы Пациент имеет право обратиться с письменным заявлением в Клинику с просьбой:

- а) в течение установленного гарантийного срока – устранить все допущенные по вине Клиники недостатки, обнаруженные Пациентом;
- б) в течение установленного срока службы – устранить только существенные недостатки.

#### 10. Заключительные Положения.

Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми врачами и персоналом Клиники при оказании медицинских услуг Пациентам/Заказчикам. Изменения в настоящее Положение, установление отличных от установленных средних гарантийных сроков и сроков службы вносятся приказом генерального директора Клиники.