

Положение о гарантийных обязательствах при оказании платных стоматологических услугв ООО

«ЭСТЕТИКА»

1. Общие положения
- 1.1. Настоящее Положение регулирует порядок предоставления гарантийных обязательств при оказании платных стоматологических услуг в ООО «ЭСТЕТИКА» (далее — Клиника).
- 1.2. Положение разработано в соответствии с:
- Гражданским кодексом РФ;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Постановление Правительства РФ).
- 1.3. Гарантийные обязательства распространяются на о веществе нный результат стоматологического лечения (пломбы, вкладки, коронки, мостовидные протезы, виниры и т. д.), а не на сам процесс лечения.
- 1.4. Положение обязательно для ознакомления пациентом до начала лечения и является частью договора на оказание платных медицинских услуг.
2. Термины и определения
- 2.1. Гарантийный срок — период, в течение которого при выявлении устранимого недостатка Клиника безвозмездно устраняет его (подгонка по прикусу, полировка, коррекция формы и т. п.).
- 2.2. Срок службы — период, в течение которого Клиника несёт ответственность за существенные (неустраняемые либо требующие несоразмерных затрат) недостатки результата лечения (выпадение пломбы, скол, поломка конструкции и т. п.).
- 2.3. Недостаток — несоответствие результата лечения принятым медицинским стандартам и технологиям, не оговорённое заранее с пациентом.
- 2.4. Существенный недостаток — неустраняемый недостаток либо тот, который проявляется повторно после устранения, либо требует несоразмерных временных/финансовых затрат.
- 2.5. Безусловные гарантии — обязательства Клиники по безопасности, соблюдению стандартов, использованию разрешённых материалов, квалификации специалистов, информированию пациента и контролю качества.
3. Безусловные гарантии Клиники . Клиника гарантирует:
- оказание услуг в рамках действующей лицензии и в соответствии с клиническими рекомендациями Минздрава РФ;
- применение разрешённых к использованию в РФ материалов и оборудования с действующими сроками годности;
- соблюдение санитарно-эпидемиологических требований (СанПиН) и правил асептики/антисептики;
- проведение диагностики и составление плана лечения с разъяснением пациенту вариантов, рисков и прогноза;
- ведение медицинской документации, фото- и рентгенофиксацию (при необходимости) для контроля качества;
- контрольные осмотры по медицинским показаниям в рамках плана лечения;
- мероприятия по снижению риска осложнений и информирование о правилах ухода и эксплуатации результатов лечения.
4. Гарантийные сроки и сроки службы по видам работ (базовые значения)

Вид работ	Гарантийный срок	Срок службы	Примечания
Пломба из композита светового отверждения	12 месяцев	3–5 лет.	При условии соблюдения гигиены и контрольных осмотров
Вкладка/накладка (керамика, композит)	12–24 месяц	5–7 лет	Зависит от локализации и нагрузки
Виниры (керамика)	12–24 месяца	7–10 лет	При отсутствии бруксизма и соблюдении рекомендаций
Коронка (металлокерамика, цирконий)	24 месяца	7–10 лет	Гарантия на коронку; на подготовку зуба отдельные усл.
Мостовидный протез	24 месяца	7-10 лет	При отсутствии подвижности опорных зубов
Съёмный протез (акрил, нейлон, бюгель)	6–12 месяцев	3–5 лет	Перебазировка и коррекция в гарантийный срок

На временные конструкции (коронки, каппы, шины) гарантия не устанавливается. Обязательная замена на постоянные в срок, указанный врачом

Важно: Указанные сроки являются базовыми. Врач вправе установить индивидуальный гарантийный срок и срок службы с учётом клинической ситуации. Это фиксируется в медицинской карте и плане лечения с подписью пациента.

5. Условия предоставления гарантий
- 5.1. Гарантия действует только при соблюдении пациентом следующих условий:
- прохождение профилактических осмотров и профессиональной гигиены по индивидуальному графику (не реже 1 раза в 6 месяцев либо чаще по назначению врача);
- выполнение всех рекомендаций врача по уходу за полостью рта и эксплуатацией конструкций;
- отсутствие самостоятельного вмешательства в конструкцию (попытки ремонта, коррекции вне Клиники и т. п.);
- продолжение лечения строго по согласованному плану (отказ от части плана может аннулировать гарантию).
- 5.2. Гарантийный срок исчисляется с даты подписания Акта выполненных работ либо с даты фиксации постоянной конструкции в полости рта (подтверждается записью в медицинской карте).

5.3. Для ортопедических конструкций обязательным условием гарантии является отсутствие прогрессирования заболеваний пародонта и подвижности опорных зубов.

6. Случаи, когда гарантия не устанавливается или сокращается .Гарантия не устанавливается либо устанавливается в сокращённом размере в случаях:
эндодонтического лечения (пломбирование корневых каналов) — как самостоятельный вид работ;
профессиональной гигиены, отбеливания, пародонтологических процедур;
установки временных конструкций (если они не заменены в срок — гарантия на постоянную конструкцию может быть аннулирована);
лечения при наличии бруксизма, выраженной стираемости, тяжёлого пародонтита (гарантия устанавливается индивидуально либо не устанавливается);
отказа пациента от части согласованного плана лечения;
обращения за неотложной помощью в другую клинику в отношении тех же зубов (если это повлияло на результат);
травмы, ДТП, иных внешних воздействий, не зависящих от Клиники.

Снижение гарантийного срока допускается:
при неудовлетворительной гигиене полости рта — до 50–70% от базового срока;
при высоком индексе КПУ (кариес, пломбы, удалённые зубы) — на 30–50% от базового срока.

Решение о снижении срока принимается врачом и фиксируется в карте с подписью пациента.

7. Порядок предъявления претензий и устранения недостатков
7.1. При выявлении недостатка пациент обращается в регистратуру Клиники и сообщает суть проблемы.
7.2. Назначается осмотр лечащим врачом либо врачебной комиссией (при необходимости).
7.3. По результатам осмотра определяется:
является ли случай гарантийным;
требуется ли устранение недостатка, переделка или замена конструкции;
есть ли основания для отказа в гарантийном ремонте (нарушение условий эксплуатации, травма и т. п.).
7.4. Если случай признан гарантийным, устранение недостатков производится бесплатно в разумные сроки.
7.5. Если случай не признан гарантийным, пациенту предоставляется письменное мотивированное заключение с разъяснением причин.
7.6. Повторное устранение недостатков по гарантии не продлевает первоначально установленный гарантийный срок, за исключением случаев, когда изготавливается новая конструкция (тогда срок исчисляется заново).

8. Особые случаи и примечания
8.1. На имплантацию (хирургический этап) гарантия устанавливается на приживление имплантата (обычно 12 месяцев), но не на долгосрочную остеоинтеграцию — прогноз зависит от множества факторов, включая общее здоровье пациента.
8.2. На ортопедическую конструкцию на имплантате гарантия даётся отдельно (на коронку/протез) по правилам раздела 4.
8.3. На ортодонтическое лечение гарантируются точность диагностики, подбор аппаратуры и улучшение эстетики/функции, но не абсолютное достижение идеального результата из-за индивидуальных особенностей роста и адаптации тканей.
8.4. В сложных клинических случаях врач вправе предложить лечение «условно» (без гарантированного результата). Это обязательно фиксируется в ИДС и медицинской карте с подписью пациента.

9. Заключительные положения
9.1. Все условия гарантий, сроки, исключения и индивидуальные корректировки разъясняются пациенту до начала лечения и фиксируются в плане лечения, медицинской карте и/или ИДС.
9.2. Настоящее Положение подлежит периодическому пересмотру (не реже 1 раза в год) с учётом изменений законодательства, клинических рекомендаций и внутренней практики Клиники.
9.3. Положение размещается на информационном стенде и на сайте Клиники, а также предоставляется пациенту по запросу.

Дата утверждения: «13 » __01____ 2020 г.

Руководитель: _____ / [Емельянова Н .Г.]

М. П.