



УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Ольга-С»

/ О.С. Черняева

14 января 2022 год

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ

1. Общие положения

1.1. В соответствии с Гражданским кодексом РФ, ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации" от 25.06.2012г., Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановление Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006) организация обязана установить гарантийный срок на услуги.

1.2. Настоящее положение определяет сроки гарантии на медицинские услуги и порядок их установления в обществе с ограниченной ответственностью «Ольга-С» (далее – Клиника).

1.3. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент может обратиться к администратору (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.
Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Пациента.

1.4. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно Пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации 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 стоматологами всех специализаций;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование методов и технологий лечения, применяемых в Клинике;
- 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 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 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 материалов;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем 1 раз в 6 месяцев;
- мероприятия 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 обеспечивает качественное лечение и благоприятный прогноз.

1.5. При установлении каждому Пациенту на каждую выполненную работу гарантий врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- 1) состояние общего здоровья и возраст пациента;
- 2) объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- 3) клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- 4) сложность данного случая лечения;
- 5) достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а так же выбранных вариантов лечения;
- 6) особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

1.6. Клиника выполняет гарантийные обязательства при условии соблюдения Пациентом следующих требований:

- Пациент выполняет весь согласованный план лечения;
- Пациент не проводит в других лечебных учреждениях коррекцию работы, выполненной Клиникой;
- Пациент регулярно проводит мероприятия по профессиональной гигиене полости рта, с периодичностью, указанной в амбулаторной карте, но не менее 2-х раз в год.

1.7. Гарантийные обязательства не сохраняются при возникновении в период гарантийного срока следующих обстоятельств:

- беременность;
- возникновение новых заболеваний или вредных внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в т. ч. длительный прием лекарственных средств при лечении других заболеваний;
- игнорирование обязательного профилактического осмотра, проводимого 1 раз в 6 месяцев;
- не соблюдение рекомендаций лечащего врача.

1.8. Клиника не несет гарантийных обязательств перед Пациентом при оказании стоматологических услуг в следующих случаях:

- при лечении зубов, ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению;
- при невозможности проведения или отказе Пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;
- при отказе или несогласии Пациента с планом лечебных и профилактических мероприятий, предложенных врачами Клиники;
- при несогласии Пациента с планом протезирования, предложенного врачом - ортопедом в соответствии с расчетом выносливости пародонта опорных зубов, учитывая данные исследований;
- при просьбе Пациента о лечении и протезировании зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.);
- при возникновении аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории РФ;
- при установке протеза, изготовленного специалистами других лечебных учреждений;
- при починке съемного протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении или с истекшим сроком гарантий;
- при прекращении лечения по инициативе Пациента;
- при возникновении осложнений по вине Пациента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.;
- при возникновении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способных повлиять на результаты лечения.

1.9. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики гарантии не устанавливаются:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;

- некоторые виды ортодонтического лечения;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов;
- лечение молочных зубов;
- фиксация декоративных зубных украшений.

1.10. В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) не возможно определить гарантийные сроки, врач устанавливает и разъясняет Пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

2. Гарантия на отдельные виды услуг

2.1. Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение.

2.1.1. К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечение корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование. Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба.

2.1.2. Гарантия на терапевтическое лечение составляет 1 год.

2.1.3. Гарантия предоставляется на лечение кариеса эмали и кариеса дентина, на лечение пульпита.

2.1.4. Гарантия не распространяется на лечение хронического периодонтита, а также на перелечивание зубов.

2.1.5. Указанная гарантия распространяется:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре;

- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);

- на восстановление коронковой части зуба при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов) без дальнейшего протезирования;

- на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;

- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т.ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования;

- на правильный выбор методики лечения и правильно поставленный первоначальный диагноз.

2.1.6. Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

- на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок 1 (один) месяц. Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течении гарантийного срока перелечивается бесплатно;

- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, не возможности полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на 1 год).

2.1.7. Извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие прорезания (перфорация) стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на 1 год).

2.1.8. При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

2.1.9. Просрочка контрольного осмотра со стороны Пациента более, чем на 2 месяца приводит к прекращению гарантии.

2.2. Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение детских зубов.

2.2.1. Срок гарантии на лечение детских зубов устанавливается:

- 2.2.1.1. На лечение постоянного сформировавшегося зуба с диагнозом кариес поверхностный, средний кариес гарантия устанавливается 1 год.
- 2.2.1.2. Условия и сроки гарантии на лечение постоянного сформировавшегося зуба при диагнозе глубокий кариес определяются лечащим врачом.
- 2.2.1.3. На лечение постоянного сформировавшегося зуба с диагнозом пульпит с восстановлением коронковой части:
- разрушенной менее чем на 1/3 — 1 год;
 - разрушенной более чем на 1/3 — 6 месяцев.
- 2.2.1.4. На лечение постоянного не сформировавшегося зуба с диагнозом начальный или средний кариес — 1 год.
- 2.2.1.5. На лечение временных зубов с начальной стадией кариеса — 6 месяцев.
- 2.2.2. Установленные сроки гарантии действительны при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) равном 1-9.
- 2.2.3. В силу анатомического строения, этапов развития корневой системы гарантия не предоставляется:
- на лечение постоянного не сформировавшегося зуба с диагнозом пульпит или периодонтит;
 - на лечение временных зубов с диагнозом пульпит или периодонтит с лечением каналов или ампутации пульпы.
- 2.2.4. Гарантийные обязательства также не распространяются:
- на лечение временных зубов с восстановлением коронковой части, разрушенной более чем на 1/3;
 - на случаи механических повреждений зубов после проведенного лечения.
- 2.2.5. Гарантийный срок подлежит уменьшению:
- 2.2.5.1. На 50% и составляет 6 месяцев при показателе КПУ:
- больше либо равно 3 — при возрасте ребенка до 3-х лет;
 - больше либо равно 5 — при возрасте ребенка от 3-х до 4-х лет;
 - больше либо равно 7 — при возрасте ребенка от 4-х до 5-ти лет;
 - больше либо равно 10 — при возрасте ребенка от 5-ти до 6-ти лет.
- 2.2.5.2. На 30% и составляет 9 месяцев при показателе КПУ:
- равном 3 — при возрасте ребенка до 3-х лет;
 - больше либо равно 4 — при возрасте ребенка от 3-х до 5-ти лет;
 - больше либо равно 8 — при возрасте ребенка от 5-ти до 6-ти лет.
- 2.2.6. При прохождении в течение срока гарантии профосмотров, периодичность которых определяется лечащим врачом, гарантийные обязательства могут быть продлены на срок, устанавливаемый лечащим врачом.
- 2.2.7. Просрочка профосмотра со стороны Пациента более, чем на 3 месяца, влечет прекращение гарантии.
- 2.2.8. Гарантия не предоставляется при отказе от проведения лечения в условиях необходимой изоляции зуба, рекомендованной врачом (раббердам и т.д.).

2.3. Гарантийные обязательства на пародонтологическое лечение (подраздел терапевтической стоматологии).

- 2.3.1. Пародонтологическое лечение (лечение заболеваний десен) направлено на устранение или приостановление заболевания. Каждый случай зависит от множества факторов (общего состояния организма; приема определенных лекарственных средств; питания; гигиены рта — периодичности чистки зубов; строго соблюдения рекомендаций лечащего врача).
- 2.3.2. При проведении процедуры профессиональной гигиены гарантируется, что будут убраны все зубные отложения (твердые и мягкие), зубы приобретут естественный цвет.
- 2.3.3. Гарантия не распространяется ни на один вид пародонтологического лечения.

2.4. Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы).

- 2.4.1. Гарантия предоставляется на ортопедическую работу.
- 2.4.2. Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе 2.1. «Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».
- 2.4.3. На постоянные ортопедические работы дается гарантия 1 (один) год. На временные ортопедические работы дается гарантия 2 (две) недели, на фиксацию на временный цемент — 1 (один) день.
- 2.4.4. Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:
- выпадение искусственных зубов из протезов,
 - перелом пластмассы протеза,

- разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров).
- 2.4.5. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные.
- 2.4.6. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до сведения Пациента с записью в карте. Если по каким-либо причинам (по вине Пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники и врача-стоматолога снимается.
- 2.4.7. Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента оформления гарантийного талона, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии. Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в лечебной карте. По требованию Пациента может быть выписан гарантийный талон или выписка из лечебной карты.
- 2.4.8. Может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить Пациенту. Гарантийный срок должен быть оговорен в гарантийном талоне.
- 2.4.9. Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока (1 год) при наличии следующих диагнозов или случаев:
- наличие подвижности зубов (гарантийный срок устанавливает врач);
 - наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз (гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен).
- 2.4.10. Гарантия распространяется: на все виды зубных протезов.
- 2.4.11. Гарантия не распространяется: на любые переделки, доделки и коррекции протезов, изготовленных другими врачами.
- 2.4.12. До момента выписки Пациенту гарантийного талона на ортопедическую работу Пациент имеет полное право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:
- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба);
 - выполненная работа не соответствует заявленной в плане лечения.
- 2.4.13. Просрочка контрольного осмотра со стороны Пациента более, чем на 2 месяца приводит к прекращению гарантии. Профилактический осмотр является бесплатным, мероприятия, проводимые в целях поддержания функциональности ортопедических конструкций (замена матриц, перебазировка, шлифовывание и т.п.) оплачивается дополнительно.

2.5. Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение.

- 2.5.1. К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.
- 2.5.2. В связи с тем, что ортодонтическая стоматология – неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.
- 2.5.3. Клиника гарантирует:
- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
 - подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
 - улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.
- 2.5.4. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов Пациенту, что подтверждается записью в амбулаторной карте.
- 2.5.5. Гарантийные обязательства не сохраняются:
- при нарушении Пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;
 - при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);
 - при необходимости дополнительного лечения пациент своевременно не посещает других специалистов –стоматологов;
 - после завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.
- 2.5.6. В случае поломки, утери ортодонтического аппарата, изготовление нового осуществляется за отдельную плату.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «ОЛЬГА ДИДЖИТАЛ»
С.Н. Мироненко
14 января 2022 год



ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ

1. Общие положения

1.1. В соответствии с Гражданским кодексом РФ, ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации" от 25.06.2012г., Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановление Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006) организация обязана установить гарантийный срок на услуги.

1.2. Настоящее положение определяет сроки гарантии на медицинские услуги и порядок их установления в обществе с ограниченной ответственностью «ОЛЬГА ДИДЖИТАЛ» (далее – Клиника).

1.3. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент может обратиться к администратору (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.
Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Пациента.

1.4. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно Пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
 - проведение консультации 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 стоматологами всех специализаций;
 - составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
 - использование методов и технологий лечения, применяемых в Клинике;
 - 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 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 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 материалов;
 - проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
 - проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем 1 раз в 6 месяцев;
 - мероприятия 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 обеспечивает качественное лечение и благоприятный прогноз.

1.5. При установлении каждому Пациенту на каждую выполненную работу гарантий врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- 1) состояние общего здоровья и возраст пациента;
- 2) объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- 3) клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- 4) сложность данного случая лечения;
- 5) достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а так же выбранных вариантов лечения;
- 6) особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

1.6. Клиника выполняет гарантийные обязательства при условии соблюдения Пациентом следующих требований:

- Пациент выполняет весь согласованный план лечения;
- Пациент не проводит в других лечебных учреждениях коррекцию работы, выполненной Клиникой;
- Пациент регулярно проводит мероприятия по профессиональной гигиене полости рта, с периодичностью, указанной в амбулаторной карте, но не менее 2-х раз в год.

1.7. Гарантийные обязательства не сохраняются при возникновении в период гарантийного срока следующих обстоятельств:

- беременность;
- возникновение новых заболеваний или вредных внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в т. ч. длительный прием лекарственных средств при лечении других заболеваний;
- игнорирование обязательного профилактического осмотра, проводимого 1 раз в 6 месяцев;
- не соблюдение рекомендаций лечащего врача.

1.8. Клиника не несет гарантийных обязательств перед Пациентом при оказании стоматологических услуг в следующих случаях:

- при лечении зубов, ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению;
- при невозможности проведения или отказе Пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;
- при отказе или несогласии Пациента с планом лечебных и профилактических мероприятий, предложенных врачами Клиники;
- при несогласии Пациента с планом протезирования, предложенного врачом - ортопедом в соответствии с расчетом выносливости пародонта опорных зубов, учитывая данные исследований;
- при просьбе Пациента о лечении и протезировании зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.);
- при возникновении аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории РФ;
- при установке протеза, изготовленного специалистами других лечебных учреждений;
- при починке съемного протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении или с истекшим сроком гарантий;
- при прекращении лечения по инициативе Пациента;
- при возникновении осложнений по вине Пациента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.;
- при возникновении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способных повлиять на результаты лечения.

1.9. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики гарантии не устанавливаются:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов;
- лечение молочных зубов;
- фиксация декоративных зубных украшений.

1.10. В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) не возможно определить гарантийные сроки, врач устанавливает и разъясняет Пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

2. Гарантия на отдельные виды услуг

2.1. Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение.

2.1.1. К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечение корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование. Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба.

2.1.2. Гарантия на терапевтическое лечение составляет 1 год.

2.1.3. Гарантия предоставляется на лечение кариеса эмали и кариеса дентина, на лечение пульпита.

2.1.4. Гарантия не распространяется на лечение хронического периодонтита, а также на перелечивание зубов.

2.1.5. Указанная гарантия распространяется:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре;

- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);

- на восстановление коронковой части зуба при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов) без дальнейшего протезирования;

- на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;

- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т.ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования;

- на правильный выбор методики лечения и правильного поставленного первоначального диагноза.

2.1.6. Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

- на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок 1 (один) месяц. Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течении гарантийного срока перерабатывается бесплатно;

- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, не возможности полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на 1 год).

2.1.7. Извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие прорезания (перфорация) стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на 1 год).

2.1.8. При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

2.1.9. Просрочка контрольного осмотра со стороны Пациента более, чем на 2 месяца приводит к прекращению гарантии.

2.2. Гарантийные обязательства на пародонтологическое лечение (подраздел терапевтической стоматологии).

2.2.1. Пародонтологическое лечение (лечение заболеваний десен) направлено на устранение или приостановление заболевания. Каждый случай зависит от множества факторов (общего состояния организма; приема определенных лекарственных средств; питания; гигиены рта — периодичности чистки зубов; строго соблюдения рекомендаций лечащегося врача).

2.2.2. При проведении процедуры профессиональной гигиены гарантируется, что будут убраны все зубные отложения (твердые и мягкие), зубы приобретут естественный цвет.

2.2.3. Гарантия не распространяется ни на один вид пародонтологического лечения.

2.3. Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы).

2.3.1. Гарантия предоставляется на ортопедическую работу.

2.3.2. Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе 2.1. «Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

2.3.3. На постоянные ортопедические работы дается гарантия 1 (один) год. На временные ортопедические работы дается гарантия 2 (две) недели, на фиксацию на временный цемент — 1 (один) день.

2.3.4. Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:

- выпадение искусственных зубов из протезов,
- перелом пластмассы протеза,
- разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров).

2.3.5. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные.

2.3.6. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до сведения Пациента с записью в карте. Если по каким-либо причинам (по вине Пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники и врача-стоматолога снимается.

2.3.7. Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента оформления гарантийного талона, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии. Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в лечебной карте. По требованию Пациента может быть выписан гарантийный талон или выписка из лечебной карты.

2.3.8. Может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить Пациенту. Гарантийный срок должен быть оговорен в гарантийном талоне.

2.3.9. Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока (1 год) при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие подвижности зубов (гарантийный срок устанавливает врач);
- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз (гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен).

2.3.10. Гарантия распространяется: на все виды зубных протезов.

2.3.11. Гарантия не распространяется: на любые переделки, доделки и коррекции протезов, изготовленных другими врачами.

2.3.12. До момента выписки Пациенту гарантийного талона на ортопедическую работу Пациент имеет полное право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- выполненная работа не соответствует заявленной в плане лечения.

2.3.13. Просрочка контрольного осмотра со стороны Пациента более, чем на 2 месяца приводит к прекращению гарантии. Профилактический осмотр является бесплатным, мероприятия,

проводимые в целях поддержания функциональности ортопедических конструкций (замена матриц, перебазировка, шлифовывание и т.п.) оплачивается дополнительно.

2.4. Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение.

2.4.1. К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

2.4.2. В связи с тем, что ортодонтическая стоматология – неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

2.4.3. Клиника гарантирует:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

2.4.4. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов Пациенту, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

2.4.5. Гарантийные обязательства не сохраняются:

- при нарушении Пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);
- при необходимости дополнительного лечения пациент своевременно не посещает других специалистов –стоматологов;
- после завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

2.4.6. В случае поломки, утери ортодонтического аппарата, изготовление нового осуществляется за отдельную плату.



УТВЕРЖДАЮ

Индивидуальный предприниматель
Новикова Елена Анатольевна
/ Е.А. Новикова

14 января 2022 год

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ

1. Общие положения

1.1. В соответствии с Гражданским кодексом РФ, ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации" от 25.06.2012г., Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановление Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006) организация обязана установить гарантийный срок на услуги.

1.2. Настоящее положение определяет сроки гарантии на медицинские услуги и порядок их установления у индивидуального предпринимателя Новиковой Е.А. (далее — индивидуальный предприниматель).

1.3. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент может записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Пациента.

1.4. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно Пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации;
- 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 (предлагаемого) плана лечения;
- использование методов и технологий лечения, применяемых индивидуальным предпринимателем;
- 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 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 дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных материалов;
- проведение контрольных осмотров — по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем 1 раз в 6 месяцев;
- мероприятия 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 обеспечивает качественное лечение и благоприятный прогноз.

1.5. При установлении каждому Пациенту на каждую выполненную работу гарантий врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- 1) состояние общего здоровья и возраст Пациента;
- 2) объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- 3) клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- 4) сложность данного случая лечения;
- 5) достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а так же выбранных вариантов лечения;
- 6) особенности профессиональной деятельности Пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

1.6. Индивидуальный предприниматель выполняет гарантийные обязательства при условии соблюдения Пациентом следующих требований:

- Пациент выполняет весь согласованный план лечения;
- Пациент не проводит в других лечебных учреждениях коррекцию работы, выполненной Клиникой;
- Пациент регулярно проводит мероприятия по профессиональной гигиене полости рта, с периодичностью, указанной в амбулаторной карте, но не менее 2-х раз в год.

1.7. Гарантийные обязательства не сохраняются при возникновении в период гарантийного срока следующих обстоятельств:

- беременность;
- возникновение новых заболеваний или вредных внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в т. ч. длительный прием лекарственных средств при лечении других заболеваний;
- игнорирование обязательного профилактического осмотра, проводимого 1 раз в 6 месяцев;
- не соблюдение рекомендаций лечащего врача.

1.8. Индивидуальный предприниматель не несет гарантийных обязательств перед Пациентом при оказании стоматологических услуг в следующих случаях:

- при лечении зубов, ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению;
- при невозможности проведения или отказе Пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;
- при отказе или несогласии Пациента с планом лечебных и профилактических мероприятий, предложенных лечащим врачом;
- при просьбе Пациента о лечении со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.);
- при возникновении аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории РФ;
- при прекращении лечения по инициативе Пациента;
- при возникновении осложнений по вине Пациента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.;
- при возникновении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способных повлиять на результаты лечения.

1.9. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики гарантии не устанавливаются:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- временная пломба;
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов;
- фиксация декоративных зубных украшений.

1.10. В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) не возможно определить гарантийные сроки, врач устанавливает и разъясняет Пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

2.1. Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение.

2.1.1. К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование. Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба.

2.1.2. Гарантия на терапевтическое лечение составляет 1 год.

2.1.3. Гарантия предоставляется на лечение кариеса эмали и кариеса дентина, на лечение пульпита.

2.1.4. Гарантия не распространяется на лечение хронического периодонтита, а также на перелечивание зубов.

2.1.5. Указанная гарантия распространяется:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре;

- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);

- на восстановление коронковой части зуба при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов) без дальнейшего протезирования;

- на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;

- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т.ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования;

- на правильный выбор методики лечения и правильного поставленного первоначального диагноза.

2.1.6. Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

- на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок 1 (один) месяц. Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течении гарантийного срока перedeляется бесплатно;

- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, не возможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на 1 год).

2.1.7. Извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие прорезания (перфорация) стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на 1 год).

2.1.8. При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

2.1.9. Просрочка контрольного осмотра со стороны Пациента более, чем на 2 месяца приводит к прекращению гарантии.

2.2. Гарантийные обязательства на пародонтологическое лечение (подраздел терапевтической стоматологии).

2.2.1. Пародонтологическое лечение (лечение заболеваний десен) направлено на устранение или приостановление заболевания. Каждый случай зависит от множества факторов (общего состояния организма; приема определенных лекарственных средств; питания; гигиены рта — периодичности чистки зубов; строго соблюдения рекомендаций лечащего врача).

2.2.2. При проведении процедуры профессиональной гигиены гарантируется, что будут убраны все зубные отложения (твердые и мягкие), зубы приобретут естественный цвет.

2.2.3. Гарантия не распространяется ни на один вид пародонтологического лечения.