



# ПОЛОЖЕНИЕ ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ НА РАБОТЫ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В ООО «СК «ГАЛАКТИКА».

## 1. Общее.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом РФ «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденными постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736.

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «СК «Галактика» (далее именуемая «Клиника»).

1.3 Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры, вкладки, зубные протезы.

1.4. Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента подписания акта приема выполненных работ и получения гарантийного талона.

## 2. Безусловные гарантии.

**Безусловные гарантии** в Клинике даются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам об охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

В безусловном, обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи Клиника гарантирует:

- ▲ *предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получить такую по доброй воле);*
- ▲ *проведение консультации и консилиума специалистами нашей Клиники (как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента);*
- ▲ *проведение лечения специалистами, имеющими дипломы, сертификаты, подтверждающие их 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 (предполагаемого) плана лечения;*
- ▲ *использование методов и технологий лечения, применяемых в Клинике, в соответствии со стандартами;*
- ▲ *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 нами благодаря наличию должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;*
- ▲ *тщательное соблюдение технологий лечения, благодаря высокопрофессиональной подготовки наших врачей и медсестер, а также специальные средства контроля качества их работы;*
- ▲ *применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;*
- ▲ *проведение контрольных бесплатных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;*
- ▲ *проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;*
- ▲ *динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно рекомендациям СТАР);*
- ▲ *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 учётом имеющихся в стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом.*

**Совокупность данных обязательных, безусловных гарантий создаёт предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.**

### 3. Гарантийный срок.

Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе обратиться в стоматологическую клинику, где ему безвозмездно устранят недостатки выполненной работы или повторно выполнят часть работы (или работу в целом) из материала того же качества.

Гарантийный срок исчисляется с момента принятия пациентом оказанной услуги (выполненной работы), о чем должна свидетельствовать его подпись в оформленном гарантийном талоне, и до момента истечения установленного *гарантийного срока*.

В соответствии с действующим законодательством РФ установлено, что стоматологическое учреждение обязано: **в течение установленного гарантийного срока устранять все недостатки, обнаруженные пациентом**;

Если пациент обнаруживает в процессе эксплуатации в пределах установленных гарантийных сроков какой-нибудь недостаток, или образуется дефект (скол пломбы, скол облицовки протеза и др.), пациенту необходимо обратиться в стоматологическую клинику «Галактика», где ему безвозмездно устранят недостатки или выполнят работу повторно.

В случаях, когда пациент в течение установленного гарантийного срока обращается в **другие клиники** и проводит лечение зуба или переделку протеза, он лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) и права на гарантию. Затраты пациента, связанные с перелечиванием или переделкой в других клиниках не компенсируются.

### 4. Срок службы.

Срок службы - также определяется с момента оказания услуги (т.к. день изготовления пломбы или протеза совпадает с моментом их установки- сдачи) и характеризует период времени, в течение которого услуга (пломба, протез и т.д.) пригодна к использованию.

В соответствии с действующим законодательством РФ, установлено, что стоматологическое учреждение обязано: **в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки**. Под существенными недостатками подразумевается невозможность пользоваться услугой (пломбой, протезом).

Если в период установленного срока службы у пациента образуется дефект (скол пломбы, перелом протеза и др.), пациенту необходимо обратиться в стоматологическую клинику «Галактика», где ему безвозмездно устранят недостатки или выполнят работу повторно.

В случаях, когда пациент в течение установленного срока службы обращается в **другие клиники** и проводит лечение зуба или переделку протеза, он лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) и права на гарантию. Затраты пациента, связанные с перелечиванием или переделкой в других клиниках не компенсируются.

**Пациенту рекомендовано** два раза в год проходить контрольный осмотр у врача, установившего гарантийный срок службы. При осмотре врач оценивает состояние пломб и протезов, определяет гигиенические индексы, свидетельствующие о состоянии гигиены полости рта и дает дальнейшие рекомендации по проведению необходимых гигиенических мероприятий по уходу за зубами, пломбами, зубными протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и др. При неудовлетворительной гигиене полости рта (при ИГ = > 1.5) сроки службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

### 5. Гарантийные сроки и Сроки службы, установленные в ООО «СК «Галактика»

#### Терапевтическая стоматология:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Реставрация из композитного светоотверждаемого материала	1 год	2 года
2.	Реставрация молочных зубов	6 месяцев	1 год

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

1. Цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет)
  2. Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/ имеются зазоры)
  3. Вторичный кариес под пломбой (да/нет)
  4. Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет)
  5. Оклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме/ нарушены).
- Изменение данных критериев относится к категории *недостатков*, которые безвозмездно устраняются Клиникой в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

К категории *существенных недостатков* относятся следующие:

1. Выпадение пломбы
2. Скол пломбы
3. Подвижность пломбы

### Ортопедическая стоматология:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Вкладки, виниры, коронки из керамики, металлокерамики, диоксида циркония	1 год	2 года
2.	Мостовидные протезы	1 год	2 года
3.	Съемные пластиночные и бюгельные протезы	1 год	2 года

Гарантийным случаем считается повреждение съемного пластиночного и бюгельного протеза по причине производственного брака, выявленного в течение гарантийного срока.

Гарантия не предоставляется в случаях, если повреждения или иные недостатки съемного пластиночного и бюгельного протеза возникли в связи с нарушением Пациентом «Правил эксплуатации съемного пластиночного и бюгельного протеза».

### Ортодонтическая стоматология:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Несъемный ретейнер (флекс-ретейнер)	6 месяцев	1 год
2.	Съемный ретейнер (каппа)	2 месяца	6 месяцев
3.	Одно/двухчелюстной аппарат, пластинка	2 месяца	6 месяцев

Гарантийным случаем считается повреждение ретенционного аппарата по причине производственного брака, выявленного в течение гарантийного срока.

Гарантия не предоставляется в случаях, если повреждения или иные недостатки ретенционного аппарата возникли в связи с нарушением Пациентом Правил эксплуатации ретенционного аппарата, прописанных в «Памятке с рекомендациями пациенту после установки ретенционных аппаратов».

#### **Примечания:**

1. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы в Клинике могут устанавливаться лечащим врачом индивидуально и могут быть уменьшены или увеличены в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях;
- полноты и своевременности выполнения согласованного плана лечения, графиков контрольных осмотров и плана профилактических мероприятий, рекомендованных врачом.

В таких случаях врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте и гарантийном талоне с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия \_\_\_ месяцев (дней)».

2. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

3. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в срок, рекомендованный врачом. Если по вине потребителя (пациента) по различным причинам временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с ООО «СК «Галактика» и врача-стоматолога снимается, и бремя ответственности лежит полностью на потребителе (пациенте).

4. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

5. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО «СК «Галактика». В рассмотрении таких замечаний Потребителю (пациенту) будет отказано.

6. **Гарантия аннулируется** при нарушении со стороны Потребителя (пациента) графика профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения и при несоблюдении рекомендаций врача.

## **6. Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.**

Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. Поскольку пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия и в виду отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно,

### **гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:**

#### **1. при обработке и пломбировании корневых каналов (эндодонтическое лечение).**

Опыт врачей-стоматологов ООО «СК «Галактика» показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85%-90%.

#### **2. при профессиональной чистке зубов.**

#### **3. при наложении временных пломб, временных коронок, протезов.**

**4. при амбулаторных хирургических операциях (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.).** ООО «СК «Галактика» гарантирует, что операция пройдет максимально безболезненно, и будут устранены возможные осложнения в послеоперационный период, такие, как: воспаление, кровотечение, отек, боль.

**5. при лечении заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей).** ООО «СК «Галактика» гарантирует Потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

#### **6. при отбеливании зубов.**

**7. при ортодонтическом лечении.** ООО «СК «Галактика» гарантирует Потребителю (пациенту): -точность диагностики; -выявление причины зубочелюстной аномалии; -подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры; -улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

#### **8. при зубной имплантации.** ООО «СК «Галактика» гарантирует:

- интеграцию имплантатов в 95% случаев, так как имплантат может отторгаться в связи с возможными индивидуальными особенностями организма Пациента. Эти особенности нельзя предусмотреть заранее, но они не связаны с проводимым лечением;
- использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих зарубежных фирм;
- операция будет проведена в условиях уровня стерильности, соответствующего уровню стерильности при полостной операции, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом интеграции имплантата.

#### **В случае отторжения имплантата на каждом из этапов (хирургическом или ортопедическом):**

- клиника берет на себя обязательство по удалению имплантата;
- клиника берет на себя обязательство по проведению процедуры реимплантации (повторной имплантации), возмездно, согласно действующему прейскуранту;

Стоимость услуг по протезированию с использованием имплантатов, оплаченная Пациентом, не возвращается, а все последующие услуги по протезированию оплачиваются Пациентом отдельно, согласно прейскуранту ООО «СК «Галактика».