



**СЕМЕЙНЫЙ
ДОКТОР**
СЕТЬ ПОЛИКЛИНИК
ГОСПИТАЛЬНЫЙ ЦЕНТР

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор

Ю.В.Графова

«25» ноября 2019 г.

Сеть поликлиник
Госпитальный центр

**Положение о порядке предоставления гарантий на
стоматологические услуги в АО «Семейный доктор»**

П-051 2019 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 N 323-ФЗ, Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» и «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1006 от 04.10.2012, стандартами и порядками оказания медицинской помощи и иными нормативными правовыми актами в сфере здравоохранения.

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии, срок службы на производимые в АО «Семейный доктор» стоматологические услуги, работы и порядок их установления.

1.3. АО «Семейный доктор» сообщает, что все работы и услуги выполняются на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ.

1.4. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен 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.

1.5. Гарантийный срок – это период, в течение которого АО «Семейный доктор» несет ответственность за **недостатки**, обнаруженные в выполненной работе в соответствии с правилами предоставления гарантий и настоящим Положением. В течение гарантийного срока недостатки устраняются бесплатно ресурсами АО «Семейный доктор».

Недостаток – это несоответствие результата стоматологических работ требованиям стандартов качества, предъявляемым к работам данного вида.

Несущественный недостаток – это легко устранимый недостаток или недостаток, не препятствующий использованию результата стоматологических работ в соответствии с его назначением.

Существенный недостаток – это неустраняемый или устранимый при больших затратах времени и/или средств недостаток, способный стать причиной разрушения результата стоматологических работ или препятствующий его использованию по назначению.

1.6. Срок службы – это период, в течение которого результат стоматологических работ при отсутствии существенных недостатков и правильном обращении с ним остается пригодным для использования по назначению.

Срок службы результата стоматологических работ исчисляется со дня его принятия пациентом, т.е. с момента завершения соответствующих работ.

2. Правила предоставления гарантий

2.1. АО «Семейный доктор» выполняет гарантийные обязательства при условии соблюдения Пациентом следующих требований:

- гарантия распространяется только на услуги, оказанные АО «Семейный доктор»;
- предоставление перед началом производства работ полной информации о своем состоянии здоровья лечащему врачу;
- выполнение всех индивидуальных рекомендаций лечащего врача по уходу за полостью рта и соблюдение условий эксплуатации ортопедических и ортодонтических конструкций;

2.2. Условия по уходу за полостью рта и соблюдение условий эксплуатации ортопедических и ортодонтических конструкций:

- при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды услуг уменьшаются на 50%;
- при нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется;
- при обращении в другую клинику за экстренной помощью, пациент предоставляет в АО «Семейный доктор» выписку из медицинской карты и снимки;
- пациент не проводит в других учреждениях коррекцию работы, выполненной Клиникой;

2.3. 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 обязательных профилактических осмотров, частоту которых определяет лечащий врач исходя из клинической ситуации (данная информация отражается в медицинской карте пациента), но не реже 1 раза в 6 месяцев;
- не соблюдение рекомендаций лечащего врача.

2.4. АО «Семейный доктор» 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 рациональным планом протезирования, предложенного 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 механических повреждениях зубов и конструкций;
- при возникновении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способных повлиять на результаты лечения.

2.5. Гарантии не распространяются:

- на фиксацию декоративных зубных украшений;
- на пародонтологическое лечение и профессиональную гигиену полости рта;
- на отбеливание зубов;
- на лечение молочных зубов;
- на ортодонтическое лечение и ортодонтические аппараты.

3. Гарантия на отдельные виды услуг

3.1. Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение.

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.

Гарантия на терапевтическое лечение составляет 1 год.

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

Гарантия не распространяется:

- на лечение хронического периодонтита, а также на перелечивание зубов;
- на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой).

Указанная гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает, возможно изменение цвета на 1 тон;
- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);
- 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;

Сокращенная гарантия. Комбинированная гарантия. Отказ от гарантии.

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

- 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).
- извлечение обломков инструментов, закрытие перфорации 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).

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

Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 1 месяц приводит к прекращению гарантии.

3.2. Гарантийные обязательства на хирургическое лечение

После хирургического вмешательства АО «Семейный доктор» гарантирует, что:

- все возникшие в течение 2-х месяцев осложнения будут устранены по гарантии;
- удаление проведено полностью (т.е. отсутствуют частицы зубов).

При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к администратору АО «Семейный доктор».

При удалении кист, опухолей и других новообразований, гарантия распространяется на удаление новообразования, но не предоставляется на то, что оно вновь не образуется.

3.3. Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы)

Гарантия предоставляется на ортопедическую работу.

Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе 3.1. «Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

На постоянные несъемные ортопедические работы дается гарантия 1 (один) год. На постоянные съемные ортопедические работы дается гарантия 6 (шесть) месяцев. На временные ортопедические работы дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 6 (шести) месяцев.

Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:

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

Обращаем Ваше внимание, что временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные.

Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до Вашего сведения 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.

Гарантия на постоянные и временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки их во рту пациента и подтверждается записью в медицинской карте.

Гарантия распространяется: на все виды зубных протезов.

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

Важно. До момента фиксации ортопедической работы в полости рта, 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.

Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 1 месяц приводит к прекращению гарантии. Профилактический осмотр является платным, мероприятия, проводимые в целях поддержания функциональности ортопедических конструкций (замена матриц, перебазировка, шлифовывание и т.п.) оплачивается дополнительно.

3.4. Гарантийные обязательства при ортодонтическом лечении.

Гарантия на достигнутый в результате ортодонтического лечения результат не предоставляется, поскольку стабильность данного результата напрямую зависит от регулярности использования пациентом ретенционных аппаратов, назначенных доктором.

3.5. Гарантийные обязательства на стоматологическую имплантацию

Стоматологическая имплантация – это метод вживления искусственного корня (имплантата) в костную ткань верхней или нижней челюсти. Имплантаты используются в качестве опор, на которые фиксируются либо коронки (полноценно заменяющие утраченные зубы), либо зубные протезы (съёмные, бюгельные, мостовидные).

АО «Семейный доктор» предоставляет пациенту гарантию на технические изделия (имплантаты) на срок – 2 года с момента постановки имплантата(ов), при выполнении рекомендаций врача по обследованию перед началом лечения и обязательном контрольном осмотре в соответствии с графиком, определенным лечащим врачом, на основании клинической ситуации, но не реже 1 раза в 6 месяцев.

В случае отторжения имплантата(ов), пациент может выбрать один из следующих вариантов лечения, за вычетом стоимости каждого имплантата:

- пациенту возвращается сумма, уплаченная им за проведенную ему стоматологическую имплантацию, при этом стоимость самого имплантата возврату не подлежит;
- пациенту проводится повторная имплантация;

Гарантия на зубные протезы (ортопедические работы), изготовленные с опорой на имплантаты, определяется в разделе 3.3 «Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы)».

Гарантия распространяется: на операции дентальной имплантации. Установленный имплантат должен интегрироваться и находится в нужном положении.

Гарантия не распространяется: на операции остеопластики, включая синуслифтинг.