



Положение о порядке предоставления  
гарантий на стоматологические услуги

АО «Семейный доктор»

## 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 течении 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 неустранимый 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 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.

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 (съемные, 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.