



### Положение.

#### Об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО СК «Персона».

##### 1. Общее:

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями.
- 1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО СК «Персона».
- 1.3. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.
- 1.4. Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, с момента оказания услуги, ее оплаты и подписания гарантийного талона.

##### 2. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и, безусловно, нашим 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 техник лечения, применяемых в нашей 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 сертифицированных 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, ассистентов, гигиенистов стоматологических, а также специальные средства контроля их работы;
- Применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- Проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

- Проведение бесплатных и профилактических осмотров с частотой, определяемой стоматологом, но не реже раз в полгода;
- Динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно рекомендациям СТАР);
- Мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- Определения риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- Достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, положений пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность обязательных гарантий обеспечивает качественное лечение и благоприятный прогноз.

### **3. Гарантийные сроки и сроки службы.**

**Прогнозируемые гарантии** – это предвидение доктором определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов и будет выражаться в гарантийном сроке.

На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в клинике установлены гарантийные сроки и сроки службы. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом индивидуально.

**Гарантийный срок** – это период, в течении которого в случае обнаружения в работе (услуге) недостатка, исполнитель обязан удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 Закона РФ от 07.02.1992 N2300-1 «О защите прав потребителей»

**Срок службы** – это период в течение, которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата работы (услуги) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие после лечения не по вине пациента.

**Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической работы (услуги) обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с пациентом в информированном добровольном согласии.

**Существенный недостаток** - это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки. А также недостаток, который делает невозможным использование результата работы (услуги) в соответствии с его целевым назначением.

**Безопасность услуги** – это безопасность работы (услуги) для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания работы (услуги).

#### **Гарантийные сроки и сроки службы в ООО СК «Персона»:**

- 3.1. Гарантийные сроки и срок службы на стоматологические работы (услуги) установлен в Приложении №1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным, или при медленно текущем процессе.
  - При индексе КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%
  - При индексе КПУ зубов больше 18 – сроки снижаются на 50%

- При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 50%
- 3.2. Гарантийные сроки на стоматологические услуги (работы) по ортопедической стоматологии установлены в Приложении №2.
- В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на безвозмездной основе;
  - Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные, согласно врачебным требованиям. Если по вине пациента временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) на выполненные услуги (работы) аннулируется;
  - Гарантия не распространяется на матрицы замковых креплений;
  - При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;
  - Явка на контрольный осмотр съемных конструкций 1 раз в 6 месяцев в период гарантийного срока и срока службы. При необходимости проводится перебазировка съемных протезов.
- 3.3. Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:
- Наличие заболеваний пародонта: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены полости рта 2 раза в год.
  - Состояние общего здоровья и возраст пациента (нарушение обменных процессов в организме, системные заболевания; снижение иммунологической реактивности организма, проявляющиеся частыми инфекционными заболеваниями; прием гормональных, психотропных, кислотосодержащих препаратов);
- Гарантийный срок и срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболеваний десен, если он отличается от перечисленных в Приложении №2
- 3.4. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:
- Профессиональная гигиена полости рта;
  - Временная пломба;
  - Ортодонтическое лечение;
  - Хирургические манипуляции;
  - Пародонтологическое лечение;
  - Отбеливание зубов;
  - Повторное эндодонтическое лечение;
  - Эндодонтическое лечение молочных зубов;
  - Лечение молочных зубов.

- 3.5. В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) не возможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.
- 3.6. Гарантии устанавливаются:
  - На каждую конкретную выполненную работу;
  - С учетом конкретных обстоятельств, о которых врач информирует пациента.
- 3.7. При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы или процента вероятности успешности лечения) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, влияющие на срок гарантии (если таковые выявлены):
  - Состояние общего здоровья и возраст пациента (нарушение обменных процессов в организме, системные заболевания; снижение иммунологической реактивности организма, проявляющиеся частыми инфекционными заболеваниями; прием гормональных, психотропных, кислотосодержащих препаратов);
  - Невыполнение рекомендации врача;
  - Объем выполненного рекомендованного плана лечения;
  - Клиническая ситуация в полости рта (особенности прикуса, повышенная стираемость зубов и т.п.);
  - Сложность данного случая лечения;
  - Особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказаться на результат лечения;
  - Самолечение стоматологических заболеваний; применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом;
  - Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
  - При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ» определяемый врачом, «ГИ» больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50 %;
  - При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;
  - При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

#### **4. ООО СК «Персона» не сможет установить срок гарантии и срок службы в следующих случаях:**

- Пациент в процессе лечения самостоятельно обратился за стоматологической помощью в другое медучреждение и продолжил там лечение по данному диагнозу. Исключение доставляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи пациент обязан предоставить выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Без документального подтверждения проведенного неотложного лечения, гарантия и срок службы на оказанную услугу (работу) не могут быть установлены;
- Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) самостоятельно пытался устраниТЬ выявленные недостатки;
- Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу;
- Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за полостью рта (профилактические осмотры, гигиенические визиты);

- Если после лечения в период действия гарантii у пациента возникнут заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты.

**5. Гарантийный срок на каждую выполненную работу (услугу) фиксируется в гарантiiном талоне, в котором расписывается врач и пациент и хранится в амбулаторной карте.**

**6. Права и обязанности клиники и пациента:**

- В случае выявления недостатков оказанных медицинских услуг пациент должен обратиться в регистратуру клиники, изложить суть замечаний письменно и записаться на прием к лечащему врачу;
- Устранение недостатков в течении гарантiiного срока производится бесплатно для пациента;
- Устранение существенных недостатков в течении срока службы производится бесплатно для пациента.

**Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ (услуг).**

**Терапевтическая стоматология.**

Вид работ (услуг)	Срок гарантии (год)	Срок службы (год)
<u>Пломба из композиционного светоотверждаемого материала</u>		
- кариес на жевательной поверхности зубов	1	2
- кариес на контактной поверхности больших и малых боковых зубов	1	2
- кариес на контактной поверхности резцов и клыков	1	2
- кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки;	1	2
- кариес в придесневой области		
- покрытие пломбированным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	1	2
<u>Пломба из стеклоиономерного цемента</u>		
- кариес на жевательной поверхности зубов	6 мес.	1
- кариес на контактной поверхности больших и малых боковых зубов	6 мес.	1
- кариес на контактной поверхности резцов и клыков	6 мес.	1
- кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла	1 мес.	6 мес.
- кариес в придесневой области	6 мес.	1
<u>Наложение герметика</u>		
- из композита	1	2
- из стеклоиономерного цемента	3 мес.	6 мес.
- из компомера	1	2

**Эндодонтическое лечение.**

- Гарантийный срок – 1 год, при условии:

- Если первичное эндодонтическое лечение и восстановление зуба проводилось в ООО СК «Персона» в установленный планом лечения срок;
- обязательная явка на контрольные осмотры через 6 месяцев, 1 год, 1,5 года, 2 года;
- если пациент в течении гарантийного срока после лечения не обращался в другую клинику для лечения корневых каналов и/или восстановления, протезирования, пломбирования данного зуба.

ООО Стоматологическая клиника «Персона»  
г. Серов ул. Февральской Революции, дом 38  
телефон: 7-35-36; 7-45-45

## ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_

Вы пролечились в СК «Персона». Согласно положению о гарантийных сроках принятому в СК «Персона», Вам предоставляется гарантия на лечение.

Гарантия на пломбы, реставрации.

Зуб	Дата лечения	Срок гарантии	Подпись врача	Подпись пациента

Гарантия на эндодонтическое лечение (первичное) 1 год,  
повторное эндодонтическое лечение 1 месяц.

Зуб	Дата лечения	1 контрольный осмотр	2 контрольный осмотр	3 контрольный осмотр	4 контрольный осмотр

Гарантийные сроки высчитываются индивидуально, согласно положению о гарантийных сроках, исходя из Вашего стоматологического статуса и общего состояния здоровья на момент лечения. Обязательное проведение профессиональной гигиены полости рта не реже, чем один раз в полгода. При проведении профессиональной гигиены полости рта каждые 6 месяцев, мы проводим Вам её по льготной цене.