



Дентамед
Любимая стоматология



УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Дентамед Элит»
/И.Н.Зорина /
03.01.2025г.

Положение о предоставлении гарантий при оказании платных стоматологических услуг ООО «Дентамед Элит»

Современная стоматология «Дентамед Элит» руководствуется:

- Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)
- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями)
- Постановление Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006

Клиническими рекомендациями и стандартами медицинской помощи.

Гарантии в медицине, в том числе в стоматологии, разделяются на две группы:

- безусловные или обязательные;
- прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

Что такое «прогнозируемые» гарантии?

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.

Как врач устанавливает прогнозируемые гарантии?

На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, коронка, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель) ООО «Дентамед Элит» обязан удовлетворить требования потребителя.

Гарантийный срок следует исчислять с момента предоставления услуги, подписания акта выполненных работ.

Срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) ООО «Дентамед Элит» обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.

Срок службы начинает течь с момента предоставления услуги, подписания акта выполненных работ.

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики гарантия не распространяется:

- повторное эндодонтическое лечение (повторное лечение корневых каналов)
- профессиональная гигиена полости рта
- временная пломба, временная коронка

- ортодонтическое лечение на этапе смешанного прикуса
- хирургические вмешательства
- пародонтологическое лечение
- отбеливание зубов

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит от состояния здоровья, исходного стоматологического статуса пациента, уровня гигиены полости рта, соблюдения рекомендаций доктора.

Безусловные или обязательные гарантии.

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;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты и аккредитацию, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- установление полного диагноза, составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения, в том числе финансового;
- безопасность лечения - обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ, материалов, не утративших сроков годности;
- лечение в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи, протоколами ведения больных, принятыми Минздравом РФ, клиническими рекомендациями;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- осуществление в клинике контроля качества выполняемых работ.

Гарантии на имплантацию.

Следует разделять срок службы и гарантии на сам имплантат и гарантии на результаты протезирования с применением имплантации.

Срок службы имплантата как изделия варьируется в зависимости от производителя имплантата. Nobel, Strauman - 5 лет, Cortex, SIN, Medentika, Альфа Био – 3 года.

Результаты проведенного медицинского вмешательства имплантации зубов зависят от сложности клинической ситуации, индивидуальных анатомических особенностей пациента, выполнения рекомендаций пациентом, выполнения рекомендованного доктором плана лечения, состояния здоровья пациента и ряда не прогнозируемых факторов.

Никто из людей, к сожалению, не застрахован от возникновения каких-либо заболеваний. Если у пациента, которому была проведена имплантация, заболевание сахарный диабет или у него тяжёлая форма аллергического заболевания, потребовалось гормональное или химиотерапевтическое лечение, в результате чего, произошло кратковременное или длительное нарушение жизнедеятельности костной ткани, в том числе и окружающей имплантат, может наступить дезинтеграция (отторжение) имплантата и его придётся удалить. На подобные ситуации гарантийные обязательства не распространяются.

Вероятность успешной имплантации в нашей клинике соответствует общемировой статистике – 97%.

Гарантии на несъемную ортодонтическую технику.

Гарантийные обязательства на несъемную ортодонтическую технику (брекеты, дуги, аппарат Хаас, лицевая маска, аппарат Форсус, ортодонтические аппараты с опорой на миниимплантах, несъемные ортодонтические аппараты) составляют 1 год.

Гарантия на съемные ортодонтические аппараты (пластинки) – 6 мес. При утере съемной ортодонтической конструкции ремонт или изготовление нового аппарата оплачиваются согласно действующему прейскуранту на момент оказания медицинской услуги.

Результатом ортодонтического лечения является улучшение физиологического смыкания, оптимизация окклюзии.

Обязательными условиями сохранения достигнутого результата ортодонтического лечения являются выполнение всех рекомендаций и назначений врача-ортодонта, а также фиксация несъемного ретейнера после снятия несъемной техники и ношение съемного ретенционного аппарата (каппы). Срок ношения несъемного ретейнера – минимум 3 года, в некоторых случаях – пожизненно. Поскольку ретейнер фиксирует и сохраняет достигнутый результат лечения.

Гарантия на ретенционные аппараты не съемные (ретейнер), которые пациент применяет по завершению ортодонтического лечения – 6 мес.

Гарантия на ретенционные аппараты съемные (каппа) – 6 мес. В случае, если пациент теряет съемный ретенционный аппарат (каппу), либо каппа становится не функциональной вследствие не правильной эксплуатации, то изготовление нового аппарата оплачивается по действующему прейскуранту.

Согласно п.3 ст.20 закона РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-I «О защите прав потребителей» в случае устранения недостатков услуги срок гарантии продлевается на период, в течение которого товар не использовался.

Согласно положению ст. 36 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей", Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок. Если Заказчик (Потребитель), несмотря на своевременное и обоснованное информирование Исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.

Ответственность Исполнителя по гарантийным обязательствам не наступает в случае:

-если Заказчик не указал Исполнителю информацию о перенесённых заболеваниях, оперативных вмешательствах, аллергических реакциях и реактивных психических состояниях в документах, имеющих отношение к медицинской услуге, являющейся предметом настоящего договора

-возникновения у Заказчика в процессе лечения, протезирования или после его окончания проблем сугубо биологического характера, не связанных с нарушением Исполнителем лечебных технологий

- отторжения имплантатов в результате соматического заболевания

- повышенной или сниженной чувствительности слизистой оболочки полости рта, зубов и кожи лица, замедленного заживления ран, отёка тканей, болевых ощущений, аллергической реакции и других неожиданных последствий, и осложнений

- в случае неблагоприятного исхода лечения в связи: с нарушением врачебных рекомендаций и режима лечения; с возникновением предполагаемых осложнений; при не наступлении результата лечения по причинам, возможность возникновения которых была указана и согласована с Заказчиком (Пациентом) при получении Информированного добровольного согласия на оказание платных медицинских услуг; предъявления претензий Пациента по качеству оказания медицинских услуг после вмешательства самого Заказчика (Пациента) или специалиста другой клиники в гарантийную стоматологическую конструкцию или после получения в другой клинике стоматологических услуг, способных прямо или косвенно повлиять на гарантийную стоматологическую конструкцию, а также при нарушении Заказчиком (Пациентом) условий гарантии и после истечения сроков гарантии и сроков службы результатов медицинских услуг, Исполнитель ответственности не несет

- преднамеренной или случайной порчи конструкции, на случаи потери конструкции (в том числе случайного проглатывания), поломки конструкции в результате неправильной эксплуатации или несчастного случая, действий третьих лиц.

*ПРИЛОЖЕНИЕ 1 к Положению о предоставлении
гарантий при оказании платных стоматологических услуг*

**Гарантийные сроки и сроки службы
(действуют при соблюдении Условий, указанных в ПРИЛОЖЕНИИ 2)**

Датой начала гарантийного срока и начала срока службы считается день оказания услуги (лечение канала при первичной эндодонтии, восстановление зуба пломбой, фиксация ортопедической конструкции – коронки, мостовидного протеза, имплантация, фиксация ортодонтической конструкции). На некоторые виды работ срок службы не предусмотрен. Мы обязуемся устранять все осложнения, возникающие в период гарантийного срока бесплатно и своевременно.

Услуга	Гарантийный срок	Срок службы**
Восстановление зубов пломбировочным материалом	1 год	
Обработка и пломбирование канала (первичное эндодонтическое лечение).	1 год	
Обработка и пломбирование канала (повторное) либо лечение канала при наличии деструктивных изменений костной ткани.	-	
Восстановление зуба пломбой при рекомендации покрыть зуб коронкой (билдап)	30 дней	-
Протезирование одиночными коронками (независимо от материала, из которого коронка изготовлена)	1 год	2 года
Протезирование мостовидными протезами (независимо от материала, из которого изготовлен мостовидный протез)	1 год	2 года
Протезирование – съемные ортопедические конструкции (бюгельные протезы, полные или частичные съемные пластинчатые протезы).	1 года	2 года
Операция имплантация (хирургический этап), в т.ч.миниимпланты	-	-
Операция по установке ортодонтических винтов	-	-
Импланты Nobel, STRAUMANN	2 года	5 лет
Импланты Medentika, Alpha Bio, CORTEX, S.I.N	1 год	3 года
Лечение молочных (временных зубов) зубов с диагнозом кариес эмали, кариес дентина	6 мес.	
Лечение молочных (временных) зубов с осложненной формой кариеса (пульпит, периодонтит)	30 дней	
Профессиональная гигиена полости рта	-	-
Временная реставрация, пломба, временная коронка	-	-
Отбеливание зубов	-	-
Пародонтологическое лечение	-	-
Хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, вестибулопластика, коррекция уздечки верхней/нижней губы/языка и др.), мягкотканые операции (пластика десны)	-	-
Ортодонтическое лечение несъемной техникой (брекеты)	1 год	-
Ортодонтическое лечение съемной техникой (элайнеры)	1 год	-
Ортодонтическое лечение съемной техникой (съемные ортодонтические аппараты)	-	-
Ортодонтическое лечение несъемной техникой (аппарат Хааса, кольцо-петля)	-	-
Съемные ретенционные аппараты (каппы), съемные ортодонтические аппараты (пластинки),	6 мес.	-
Несъемные ортодонтические аппараты (брекеты, аппарат Хаас, лицевая маска, аппарат Форсус, ортодонтические аппараты с опорой на миниимплантах)	1 год	-

** В срок службы гарантийный срок включен.

**Условия, при которых гарантийные сроки и обязательства
действуют в полном объеме.**

Гарантии в полном объеме действуют только при соблюдении следующих условий:

1. Наличии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов и восстановления жевательной функции.
2. Выполнении рекомендованного плана лечения:
 - в зависимости от изначальной клинической ситуации;
 - на основании плана лечения с подписью пациента, выданного пациенту на первичной консультации при условии лечения сроком менее 6 месяцев;
 - на основании плана лечения с подписью пациента, выданного пациенту на последнем профилактическом осмотре при условии долгосрочного лечения, превышающем сроки лечения в 6 месяцев.
3. Соблюдении рекомендаций по гигиене полости рта. Уровень гигиены определяется врачом-стоматологом или гигиенистом стоматологическим и сообщается пациенту, делается запись в карточке (до наступления гарантийного случая).
4. Соблюдении графиков профилактическо-диагностических осмотров. При нарушении графиков профилактическо-диагностических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантии не распространяются.
5. Если в период действия гарантий у пациента не диагностируют заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения.
6. Если в период лечения в клинике какого-либо клинического случая и в период действия гарантийного срока, пациент будет получать медицинское вмешательство в отношении этого же клинического случая в сторонней медицинской организации, гарантии не распространяются.
7. Если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия, военные операции), способные негативно повлиять на результаты лечения.
8. При соблюдении «Правил эксплуатации результата выполненной стоматологической услуги», выдаваемых пациенту врачом на приеме. Также с «Правилами эксплуатации результата выполненной стоматологической услуги» можно ознакомиться на сайте клиники.