

Общество с ограниченной ответственностью
«Улыбка 32»

196626, город Санкт-Петербург, пос. Шушары, улица Окуловская дом 4, лит. А, помещение 19Н

УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
Баишева Н.Ю.
«01» с февраля 2022 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
Об установлении гарантийных сроков и сроков службы
на результат оказания стоматологических услуг
в ООО «Улыбка 32»

1.Общее.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным Законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» №323-ФЗ, от 21.11.2011, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ №2-ФЗ от 09.01.96г., Федерального Закона РФ от 17.12.99г. №212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012г. №1006).

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Улыбка 32» (далее именуемая «Клиника»).

1.3. В целях настоящего положения, с учетом п. 28 Постановления Правительства от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил оказания платных медицинских услуг", ООО «Улыбка 32» должно предоставить пациенту (по его требованию и в доступной для него форме) информацию об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях. В том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

Гарантийный срок на медицинские изделия обозначает срок, в течение которого изготовитель (их производитель) ручается за функциональные и качественные свойства изделия, т.е. отсутствие его дефектов, при условии соблюдения пациентом правил пользования таким изделием.

1.4. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на медицинские изделия, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

2. Безусловные гарантии.

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

В безусловном, обязательном порядке мы гарантируем:

предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента (с учетом их права и желания получать таковую 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;

составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

использование методов и технологий лечения, применяемых в нашей клинике, в соответствии со стандартами и порядками оказания медицинской помощи;

индивидуальный подбор анестетиков, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

безопасность лечения обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использований 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;

применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;

проведение контрольных бесплатных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

динамический контроль процесса и результатов лечения;
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 учетом имеющихся в стоматологии стандартов, пожеланий
пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом.

Совокупность данных обязательных, безусловных гарантий и создает
предпосылку к качественному лечению и устойчивости его результатов.

3. Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в Клинике.

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.

На большинство работ (услуг), а также медицинских изделий и
материалов, используемых при оказании стоматологической помощи в
Клинике, установлены гарантийные сроки и сроки службы.

В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут
устанавливаться лечащим врачом в зависимости:

от индивидуальных особенностей пациента;

клинической картины (ситуации в полости рта);

наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или
косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

В ситуации, когда лечащий врач уверен в отсутствии прогнозируемой
гарантии, но пациент настаивает на продолжении лечения - врач обязан
отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте с четкой
формулировкой: «Без гарантии».

Таблица № 1.

№ п/п	Работы (услуги), а также медицинские изделия и материалы, используемые при оказании стоматологических манипуляций	Срок гарантии	Срок службы
	Терапевтическая стоматология		
1	Реставрация(пломба) из композитного светоотверждаемого материала	1 год	2,5 года
2	Пломба из цемента двойного отверждения (Vetrimer)	0,5 года	1 год
	Ортодонтия		
1	Несъемный ретейнер	0,5 года	1 год
2	Съемный ретейнер	0,5 года	1 год
3	Съемные одно- и двучелюстные ортодонтические аппараты и профилактические протезы	0,5 года	1 год
	Ортопедическая стоматология		
1	Виниры	1 год	5 лет
2	Вкладки цельнолитые	1 год	2 года
3	Вкладки керамические	1 год	5 лет
4	Временные коронки из пластмассы	2 недели	2 недели
5	Керамические коронки на основе оксида циркония	1 год	5 лет
6	Коронки металлокерамические	1 год	3 года
7	Бюгельные протезы	1 год	3 года
8	Полный съемный пластиночный протез	0,5 года	3 года
9	Частичный съемный пластиночный протез	0,5 года	3 года
10	Условно-съемный протез с опорой на дентальные имплантаты	1 год	3 года
11	Несъемные протезы (коронки) с опорой на имплантаты	1 год	5 лет
	Детская стоматология		
1	Реставрация молочных зубов	0,5 года	1 год
2	Коронка на молочный зуб	0,5 года	1 год

Примечание:

В период срока гарантии и срока службы перебазировки съёмных протезов и условно-съёмных протезов осуществляется на возмездной основе.

Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды медицинских услуг ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы (услуги) не указанные в таблице:

- профессиональная гигиена
- наложение повязки (временной пломбы)
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- пародонтологическое лечение
- отбеливание зубов
- лечение пульпита молочных зубов
- эндодонтическое лечение
- ортодонтическое лечение

Гарантийные обязательства сохраняются при условиях:

если в период действия гарантии у пациента не возникнут (не проявятся) 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;

если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;

если пациент будет посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендованной врачом и не реже 1 раза в 6 мес.;

если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники;

если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;

если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;

если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

Возможные случаи снижения гарантии:

В зависимости от индивидуальных особенностей пациента, клинической картины и наличия сопутствующих заболеваний может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы *на ортопедические работы*. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить в амбулаторной карте.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полной гарантии при наличии следующих диагнозов или случаев:

наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз.

наличие гиперфункции жевательных мышц

наличие дисфункции ВНЧС

при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определённых видов протезирования, и желании пациента выполнить работу по определенной схеме, отличающейся от рекомендованной или при частичном осуществлении индивидуального плана лечения (например желание осуществить протезирование центральных зубов и нежелание протезировать зубы в жевательном отделе): врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. По истечении этого срока все переделки и коррекции выполняются за счет пациента.

Важное замечание:

До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- выполненная работа не соответствует плану протезирования (плану лечения).