

Общество с ограниченной ответственностью
«Да Винчи»

160014, г. Вологда, ул. Самойло, д. 21, кв. 8
ИНН 3525333083 ОГРН 1143525017690

Утверждаю
Директор ООО «Да Винчи»

_____ А.Р. Шемякин

«___» _____ 2019 г.

Положение
«О гарантийном сроке и сроке службы»

**В соответствии со ст.ст. 5,6,18,19,29 Федерального закона N 2300-1 от 7 февраля 1992
«О защите прав потребителей» и Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. №
323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»**

г. Вологда

1. Пациентам гарантируется:

- предоставление полной и достоверной информации о состоянии здоровья в доступной форме, с учетом их права и желания получать информацию;
- проведение консультации;
- проведение лечения специалистами, имеющими соответствующую квалификацию, и документы, подтверждающие право на осуществление медицинского вмешательства;
- проведение диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- проведение консилиума врачей при необходимости;
- использование методов и технологий лечения, разрешённых к применению на территории РФ;
- подбор анестетиков, чтобы в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, сведения об аллергических реакциях и анамнезе, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению в РФ лекарственных средств и изделий медицинского назначения;
- применение технологически безопасных, разрешенных к применению в РФ лекарственных средств и изделий медицинского назначения;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- устранение или снижение осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

2. Гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы на стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы).

Гарантийный срок – период, в течение которого может быть произведено бесплатное устранение устранимых недостатков, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента. Например: коррекция пломбы, дополнительная полировка поверхностей зуба.

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

3. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики выполнения и особенностей установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- санация и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;

- эндодонтическое лечение;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и/или миниимплантатов, удаление зуба(ов), заживление после удаления и др.);
- лечение воспаления десны и тканей, окружающих зуб;
- приживление костного материала, мягких тканей и имплантатов;
- проведение любого ортопедического лечения без предварительного ортодонтического лечения;
- отбеливание зубов;
- на любое терапевтическое лечение 1.8.,2.8.,3.8.,4.8. зубов;
- «перелечивание» зубов с осложненными формами кариеса (пульпит, периодонтит с наличием гранулём и кистогранулём);
- восстановление на штифте;
- скол пломбы у пациентов, обращающихся после лечения в других клиниках;
- соответствие результатов лечения идеальным представлениям пациента.

4. Врач устанавливает вероятность успешности лечения в каждом конкретном случае. Врач-стоматолог устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде предварительной оценки вероятности успешности лечения.

5. В случаях выявления недостатков проведенного лечения работа может быть бесплатно переделана, либо лечение может быть проведено повторно, если квалифицированная экспертная комиссия установит вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).

6. Гарантии устанавливаются:

на каждую конкретную выполненную работу, принимая во внимание конкретные обстоятельства, клиническую картину, динамику заболевания, соблюдение пациентом рекомендаций, с учётом:

- 1) состояния здоровья и возраста пациента;
- 2) объема выполненного рекомендованного плана лечения, соблюдения его этапов и сроков;
- 3) клинической ситуации и динамики её развития (имеющихся нарушений, типа и особенностей прикуса, состава слюны, прогноза развития или рецидива заболеваний и др.);
- 4) сложности клинического случая;
- 5) используемых технологий и материалов, выбранных для проведения лечения;
- 6) особенностей пациента, которые могут негативно или позитивно сказываться на результатах лечения;
- 7) соблюдения пациентом предписаний врача и рекомендаций.

Гарантийный срок на пломбы при неосложненном кариесе составляет 1 год.

Гарантийный срок и срок службы на временные коронки и ортопедические конструкции – 2 недели.

Гарантийный срок и срок службы на постоянные коронки и ортопедические конструкции – 1 год.

Гарантийный срок и срок службы на съёмные ортопедические конструкции – 1 год.

Гарантийный срок на ортодонтическое лечение – 7 лет, при условии соблюдения всех ортодонтических рекомендаций от врача.

7. Гарантийные обязательства сохраняются:

- 1) если в период действия гарантии у пациента не манифестируют заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие общесоматической патологии, например) которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- 2) если пациент будет соблюдать кратность и частоту проведения проф. гигиены полости рта и осмотров стоматолога, предписанные врачом-стоматологом;
- 4) если в период стоматологического лечения или после него пациент не будет проходить лечение у врачей-стоматологов в другой медицинской организации;
- 5) если при обращении за неотложной помощью в другую медицинскую организацию пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и всю документацию, на основании которой поставлен диагноз, включая данные КТ и рентген. снимки, фиксирующие также и результаты вмешательства.

8. Ограничения в гарантийных обязательствах:

- 1) на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой), т.е. разрушение более чем на 50% жевательной поверхности зуба гарантия предоставляется на срок 3 (три) месяца.
- 2) лечение корневых каналов в течение гарантийного срока бесплатно, НО оплата пломбы производится за счет пациента.
- 3) извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорация стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении – гарантия предоставляется только на пломбу в полном объеме.
- 4) гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. постановка постоянной пломбы). В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны стоматологического центра. В рассмотрении таковых замечаний пациенту будет отказано.

9. Гарантийные сроки и сроки службы определяются индивидуально и могут фиксироваться в медицинской документации пациента, но не могут превышать 2 года.