

«Утверждаю»

Генеральный директор

ООО «БЕЛЫЕ ВЕРШИНЫ»

Десятерик О.Е.

01.06.2024



## Положение о гарантиях

Москва 2024 г.

# ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ НА РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ В ООО «БЕЛЫЕ ВЕРШИНЫ»

## 1. Общее

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральный закон «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»), Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736.

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

1.3. В целях настоящего положения, с учетом п. 38 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736 ООО «БЕЛЫЕ ВЕРШИНЫ» должно предоставить пациенту информацию об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках). 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 о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

1.5. Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента подписания акта приема выполненных услуг.

1.6 В течение установленного срока гарантийных обязательств, Клиника обязуется устранить безвозмездно недостатки услуг/работ, если они возникли не вследствие нарушения Пациентом рекомендаций, действий третьих лиц и иных обстоятельств, не зависящих от качества изделия/ оказанной услуги.

1.7 Необходимым условием для осуществления гарантии является комплексное проведенное лечение в Клинике, точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

## 2. Безусловные гарантии.

**Безусловные гарантии** в нашей клинике даются пациентам 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, 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 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, благодаря высокопрофессиональной подготовке наших врачей, зубных техников, медсестер, администраторов, а также специальные средства контроля их работы;
- 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;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемых врачом;
- 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 болезни (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

Гарантийные обязательства в Клинике устанавливаются дифференцированно на различные виды работ/услуг в соответствии с Таблицей 1.

На работы/услуги, не указанные в Таблице 1 гарантийные обязательства не устанавливаются.

Таблица № 1.

№	Работы (услуги), а также медицинские изделия и материалы, используемые при оказании стоматологических манипуляций	Срок гарантии
<b>Виды гарантируемых медицинских стоматологических услуг в терапевтической стоматологии</b>		
1	Реставрация из композитного светоотверждаемого материала	2 года
2	Эндодонтическое лечение первичное	2 года
<b>Виды гарантируемых медицинских стоматологических услуг в ортодонтической стоматологии</b>		
3	Несъемный ретейнер	6 мес.
4	Съемный ретейнер	6 мес.
5	Съемные одно- и двухчелюстные ортодонтические аппараты и профилактические протезы	6 мес.
<b>Виды гарантируемых медицинских стоматологических услуг в ортопедической стоматологии</b>		
6	Виниры	1 год
7	Вкладки • Композитные • Керамические	1 год
8	Временные коронки из пластмассы	2 недели
9	Коронки на оксиде циркония	1 год
10	Металлокерамические	1 год
11	Бюгельные протезы	1 год
12	Полный съемный пластиночный протез	6 мес.
13	Частичный пластиночный протез	6 мес.
<b>Виды гарантируемых медицинских стоматологических услуг в детской стоматологии</b>		
14	Реставрация молочных зубов	6 мес.
15	Коронка на молочный зуб	6 мес.

### **Примечание:**

1. При протезировании на имплантат сроки гарантии и службы определяется в соответствии с конструкцией протеза.
2. В период срока гарантии и срока службы перебазировки съемных 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 манипуляции
- пародонтологическое лечение
- отбеливание зубов
- лечение пульпита молочных зубов
- эндодонтическое лечение (повторное)
- ортодонтическое лечение

### **Возможные случаи снижения гарантии:**

В зависимости от индивидуальной особенности пациента, клинической картины болезни и наличия сопутствующих заболеваний (п. 2 настоящего положения) 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.
- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определённых видов протезирования, и желания пациента выполнить работу по определенной схеме: врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

### **Прекращение действия гарантии:**

Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения следующих требований:

- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
- при предоставлении не достоверных сведений о состоянии здоровья при оформлении медицинской документации;
- при неявке пациента на лечение в срок указанный врачом;
- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при проведении лечения в другой клинике без предварительного уведомления лечащего врача нашей клиники в срок до семи дней;
- при попытке пациента самостоятельно провести лечение или иным способом вмешаться в стоматологическую конструкцию;
- при несоблюдении удовлетворительной гигиены полости рта (посещение не реже 1 раза в 6 месяцев);
- при неявке на очередной профилактический осмотр, не реже чем один раз в 6 месяцев;

- на случаи последствий травм и заболеваний, повлекших нарушение состояния зубочелюстной системы (переломы, лучевая и химио-терапия , оперативное вмешательство и т.п.);
- при невозможности проведения или отказа пациента от проведения диагностических, измерительных , контрольных снимков.

Клиника не несет ответственности за недостатки и не несет гарантийные обязательства, обнаруженные в течение срока гарантийных обязательств, если они возникли после оказания медицинской услуги вследствие нарушения Пациентом рекомендаций по использованию результатов услуги.

Гарантийные обязательства не распространяются на случаи дефектов, возникших из-за развития осложнений после оказания медицинской услуги. Информацию об этом пациент получает от врача перед началом оказания медицинской услуги (например, в случае отторжения имплантатов), а так же в случае травм.

При возникновении гарантийного случая Пациент должен обратиться к администратору Клиники лично или по телефону: **+7 499 346 76 67**, а также по электронной почте: **clinic@albaapex.com**, записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.

После осмотра, врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При возникновении спорных вопросов с лечащим врачом или по другим причинам Пациент имеет право обратиться за консультацией к Главному врачу Клиники.

Клиника оставляет за собой право требовать надлежащего соблюдения Пациентом рекомендаций лечащего врача, данных при установлении гарантийных обязательств.

#### **Важное замечание.**

1. 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).

2. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.