

Директор ООО Стоматология «Свет Улыбки»  
Петренко С.А.  
14.12.2021г.

Утверждаю»



**Положение**  
**об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО Стоматология «Свет Улыбки»**

Настоящее Положение разработано с целью улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ООО Стоматология «Свет Улыбки» (далее Клиника) и Пациентом клиники при оказании стоматологической помощи на возмездной основе.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями.

Настоящее положение определяет сроки гарантии на оказываемые в ООО Стоматология «Свет Улыбки» стоматологические услуги, работы и порядок установления.

Гарантийный срок (гарантийные обязательства) - период, в течение которого, в случае обнаружения после оказания медицинской услуги недостатка, Клиника обязуется удовлетворить требования Пациента по безвозмездному устранению некачественной работы.

Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги. Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог сообщает пациенту и отображает данную информацию в медицинской карте.

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

На недостатки, не указанные в Приложении 1 гарантийные обязательства не устанавливаются.

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.

Необходимым условием для осуществления гарантии является комплексное проведенное лечение в ООО Стоматология «Свет Улыбки», 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.

В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантии положительного результата, о чем пациент предупреждается под роспись. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются.

Гарантия не распространяется:

- На зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках,
- На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией.
- На изготовление литых культевых вкладок по ранее изготовленным коронкам.
- На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.
- На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).



Гарантийные обязательства не распространяются на манипуляции направленные на оказание первой помощи Пациенту, обратившемуся в Клинику по острой боли. Гарантийные обязательства на отдельные виды услуг и работы, ввиду их специфики, установить не представляется возможным. К их числу относятся услуги/работы: профессиональная гигиена, отбеливание зубов, наложение повязки (временной пломбы); пародонтологическое лечение, эндодонтическое лечение, операция удаления зуба.

В таких случаях услуги по устранению возникающих осложнений, в результате оказанных медицинских услуг, оказываются в порядке возмездного оказания услуг.

Гарантийные обязательства распространяются на операцию по имплантации при соблюдении следующих условий:

- проведение комплексного лечения в том числе, протезирование на имплантатах осуществленное специалистами Клиники;
- строгое соблюдение постоперационного режима согласно рекомендаций врача;
- посещение гигиениста стоматологического один раз в шесть месяцев;
- отказ от курения как во время лечения, так и весь последующий период.

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 несоблюдении рекомендаций врача;
- При несоблюдении удовлетворительной гигиены полости рта;
- При неявке на очередной профилактический осмотр.
- Исправления (устранения) недостатков в других медицинских учреждениях до осмотра врачами Клиники.

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 (в том числе индивидуальной непереносимости компонентов пломб, съёмных и несъёмных протезов, если об этом пациент не указал в анкете о здоровье). 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: 8 (473) 237-05-99, 8(920) 214-24-65, а также по электронной почте [dobdok36@mail.ru](mailto:dobdok36@mail.ru) и 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.



**«Сроки гарантийных обязательств и объём работ при оказании возмездных медицинских услуг»**

Вид работы	Возможные недостатки	Гарантийный срок	Что будет сделано по гарантии	На что гарантия не распространяется
Восстановление зуба (постоянная пломба) после лечения кариеса	Выпадение пломбы, скол пломбы	До 3-х лет	Замена пломбы	1.Лечение в каналах (эндодонтия) 2.постановка штифта
	Появление болей от горячего, холодного, ночных болей, болей при накусывании	До 1 года	Замена пломбы	1.Лечение в каналах (эндодонтия) 2.постановка штифта
Восстановление зуба (постоянная пломба) после лечения пульпита (удаления «нерва»)	Выпадение пломбы, скол пломбы	До 2-х недель	Замена пломбы	Постановка штифта (если он не был установлен)
Первичное эндодонтическое лечение	Воспалительные явления в области верхушки корня	До 5 лет	Повторная эндодонтия с применением гидроокиси кальция	Резекция верхушки корня
Временная пластмассовая коронка	Поломка коронок	До 2-х недель	Повторное изготовление коронки	Восстановление коронковой части зуба (в случае скола)
Литая культевая вкладка	Расцементирование	До 1 года	Повторная фиксация	На разлом корня, вторичный кариес
Искусственная коронка и мостовидный протез из металлокерамики; цельнокерамическая, цельнолитая коронки, цельнокерамический винир.	Расцементирование протеза	До 5 лет	Повторная фиксация	Лечение опорных зубов (если требуется)
	Поломка каркаса	До 5 лет	Повторное изготовление	Лечение опорных зубов (если требуется)
	Скол керамической облицовки	От 1 года до 5 лет	Ремонт скола прямым методом	Повторное изготовление
	Скол керамической облицовки	До 1 года	Ремонт или повторное изготовление	—
Частичный съёмный и полный съёмный пластиночный протез.	Поломка протеза, трещина, поломка кламмера	До 4-х недель	Починка, перебазировка или повторное изготовление	—
	Поломка протеза, трещина, поломка кламмера	От 4-х недель до 4 лет	Коррекция, шлифование	Починка, перебазировка, сварка зуба в протез
	Нарушение фиксации	До 4-х недель	Коррекция, перебазировка	—
	Нарушение фиксации	От 4-х недель до 4 лет	Коррекция, шлифование	Починка, перебазировка, сварка зуба в протез
Съёмный бюгельный протез с замковой системой фиксации.	Поломка протеза, трещина, окклюзионные накладки	До 2-х лет	Починка, перебазировка или повторное изготовление	—
	Нарушение фиксации из-за износа матриц (замков)	До 1 года	Починка, перебазировка, замена матриц	—
Операция по установке зубного имплантата	Отторжение имплантата	До 5 лет	Повторная установка импланта	Изготовление коронки или мостовидного протеза