



ООО «САНТЭ МЕДИКА ГРУПП+»
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
КОЛЖАТЮЦА З.Г.
УТВЕРЖДЕНО 17.12.2018г.



ПОЛОЖЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГАРАНТИЙ в Многопрофильной клинике Санта Групп + (ООО «Сантэ Медика Групп+»)

1. Правовые основания данного положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации; Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. №27), Законом РФ «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан»; Положением о правилах, порядке оказания и предоставления платных медицинских услуг населению в Многопрофильной клинике Санта Групп+ (ООО «Сантэ Медика Групп+»).

Так же в разработке настоящего положения учтены особенности медицины как науки связанной с другими науками и базирующейся на основе биологии.

2. Цель создания настоящего положения

Данное положение создано в целях:

- соблюдения прав пациентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и разрешения возможных противоречий в отношениях сторон при оказании медицинских услуг;
- улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между медицинской организацией ООО «Сантэ Медика Групп+» и пациентом при оказании медицинской и медицинской стоматологической помощи в соответствии с полученной лицензией.
- определяет основные правила установления и предоставления гарантий на работы и услуги, оказываемые пациентам в Многопрофильной клинике Санта Групп+» (далее – «Клиника»)
- устанавливает гарантийные сроки и сроки службы по видам медицинских и медицинских стоматологических услуг оказываемых в соответствии с полученной лицензией.

3. Термины и определения

Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

Гарантия - ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.

Безусловные или обязательные гарантии - это гарантии на соблюдение медицинских канонov, отраслевых стандартов и прав потребителей услуг.

Прогнозируемые гарантии - это гарантии предвидимые и устанавливаемые с учетом выявленных обстоятельств, опыта врача и используемых технологий. Такие гарантии даются:



ООО «САНТЭ МЕДИКА ГРУПП»
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
КОЛКАЛОНА З.Г.
УТВЕРЖДЕНО 17.12.2018г.



либо в виде сроков (гарантийного срока и срока службы) бесплатного устранения недостатков, обнаруженных после лечения и возникших не по вине пациента;

либо в виде процента успешности лечения (если сроки не могут быть определены в силу специфики данного стоматологического вмешательства).

Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия потребителя (пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, потребитель (пациент) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги.

Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

Существенный недостаток – это недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, потребитель (пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом).

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, потребитель (пациент) по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу,
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

Расторжение договора производится в соответствии с условиями договора оказания платных медицинских услуг.

Возмещение убытков – это возмещение расходов понесенных пациентами в процессе оказываемого лечения, согласно утвержденному плану лечения, который касается конкретно данного существенного недостатка.

Устранимые недостатки – подгонка пломбы по прикусу, дополнительная



ООО «САНТЕ МЕДИКА ГРУПП»
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
КОЛКЯТОВСЯ Э.Т.
УТВЕРЖДЕНО 17.12.2018г.



полировка разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировка цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовка ложа съемного зубного протеза, корректировка по прикусу контактов и высоты несъемных конструкций.

Обстоятельства установления гарантий - это ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут сказаться на результатах лечения определенным образом - позитивно, нейтрально или негативно:

- 1) **состояние здоровья пациента** - наличие сопутствующих заболеваний (учитываются данные анкеты о здоровье), а также заболевания которые могут возникнуть за гарантийный срок, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей и зубочелюстной системы в целом;
- 2) **ситуация в полости рта пациента** - что, как и сколь интенсивно может повлиять на выполненную работу (учитываются жалобы, данные осмотров, объективных и рентгенологических исследований);
- 3) **объем выполнения пациентом рекомендованного плана лечения** - какие невыполненные рекомендации, как и сколь интенсивно могут ограничивать гарантии (пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана);
- 4) **сложность выполненной работы** - необычность случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность;
- 5) **особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения** - как и сколь явно они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных пациентом);
- 6) **особенности профессиональной деятельности пациента**, которые, могут негативно повлиять на результаты медицинского стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.

4. Гарантии

Медицинская организация, оказывающая медицинские стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом медицинских стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании медицинских стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27 пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.



ООО «САНТЕ МЕДИКА ГРУПП»
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
КОЛКЯЛОВА З.Г.
УТВЕРЖДЕНО 17.12.2018г.



4.1. Обязательные гарантии

В обязательном порядке, во всех случаях оказания медицинской-стоматологической помощи безусловно Клиника гарантирует:

- оказание видов медицинских стоматологических услуг в соответствии с Лицензией;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получить такую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- 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 врачей стоматологов;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- безопасность оказания медицинских услуг обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, а также использованием технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости предотвращения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- проведение мероприятий по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после окончания лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения, эстетических и функциональных результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов, оказания качественной медицинской услуги.



ООО «САНТЭ МЕДИКА ГРУПП»
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
КОЛКАЗИЯ З.Г.
УТВЕРЖДЕНО 17.12.2018г.



4.2. В соответствии с действующим законодательством Клиника

- отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- отвечает в течение установленного срока службы только за существенные недостатки работы, если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;
- в соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).
- рекомендует потребителю (пациенту) проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.) в соответствии с установленными стандартами.

В случае несоблюдения потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

5. Гарантии клиники

Гарантии клиники устанавливаются на медицинские стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, съемные и несъемные зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу и во время консультативного приема изложить суть проблемы.

В Клинике установлены:

- средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев лечения, где таковые могут быть установлены;

В конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть больше или меньше «средних». Лечащий врач аргументирует, почему гарантия может или не может быть реализована в каждом конкретном случае.



ООО «САНТЭ МЕДИКА ГРУПП»
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
КОЖАЛОВА А.А.
УТВЕРЖДЕНО 17.12.2018г.



6. Гарантийные сроки и сроки службы по видам медицинских стоматологических услуг

6.1. Минимальные гарантийные сроки и сроки службы от одной до двух недель.

На различные виды стоматологических услуг гарантийный срок и срок службы устанавливаются в соответствии с рекомендованными в стоматологии сроками и указываются в разделах настоящего Положения.

На стоматологические услуги, не указанные в разделах настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок в размере одной-двух недель в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока устраняются на возмездной основе.

В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги, который отражается в гарантийном паспорте, протоколе лечения или информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

- при наличии подвижности зубов;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

6.2. Услуги по терапевтической стоматологии

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента полного завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.



ООО «САНТЭ МЕДИКА ГРУПП»
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
КОЛКАПОВА З.Т.
УТВЕРЖДЕНО 17.12.2018г.



№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Лечение поверхностного кариеса и не кариозных поражений	1 год	2 года
2	Лечение среднего кариеса	1 год	2 года
3	Лечение глубокого кариеса	1 год	2 года
4	Лечение кариеса методом импрегнации	1 год	2 года
5	Виниры из композитного материала	1 год	2 года

Гарантии на терапевтическое лечение молочных зубов.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Лечение молочных зубов при полной санации	6 месяцев	12 месяцев
2	Лечение молочных зубов без полной санации	3 месяца	6 месяцев

Примечание.

1. Данные сроки действительны при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 1-13.

При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%

При КПУ зубов >18 – сроки снижаются на 50%

При неудовлетворительной гигиене полости рта-сроки уменьшаются на 70%

2. **Гарантия аннулируется** при нарушении со стороны потребителя (пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (не использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

3. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

4. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или 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 ООО «Сантэ Медика Групп+».

В рассмотрении таких замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

6.3. Услуги по ортопедической стоматологии

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:



ООО «САНТЭ МЕДИКА ГРУПП»
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
КОЛКЛЕТОВА З.А.
УТВЕРЖДЕНО 17.12.2018г.



- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, коронки из диоксида циркония);
- съемные конструкции: полные съемные конструкции, спеченная керамика, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

№	Наименование конструкций	Срок гарантии	Срок службы
1	Коронки:		
2	- из пластмассы временные	1 месяц	3 месяца
3	- цельнолитые	1 год	3 года
4	- цельнолитые, облицованные пластмассой	6 месяцев	1 год
5	-металлокерамические (любой сплав)	1 год	3 года
6	- металлокерамические на имплантате	1 год	3 года
7	- из диоксида циркония	1 год	3 года
8	Бюгельные протезы	1 год	3 года
9	Виниры	1 год	2 года
10	Съемные пластиночные протезы	6 месяцев	2 года
11	Починка съемных протезов	1 месяц	3 месяца

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных или временных конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте и подписанием акта приема передачи.
2. Гарантийные сроки и сроки службы сокращены до минимума (1-2 недели):

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при невыполнении рекомендованного плана лечения.

Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок больше одной-двух недель при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок



ООО «САНТЕ МЕДИКА ГРУПП»
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
КОЛКАТОНЯ З.Т.
УТВЕРЖДЕНО 17.12.2018г.



устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

- при желании потребителя (пациента) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу одна- две недели, предварительно известив об этом потребителя (пациента). Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет потребителя (пациента).
3. Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает потребителю (пациенту) с записью в амбулаторной карте.
 4. **Гарантия аннулируется** при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, проведение профгигиены, предусмотренных планом лечения, несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (не использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
 5. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.
 6. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность медицинской организации и врача-стоматолога снимается.
 7. До момента сдачи ортопедической конструкции потребитель (пациент) имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:
 - выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);
 - выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).
 8. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.
 9. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

6.4. Услуги по ортодонтии

К услугам по ортодонтии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

Сроки устранения зубочелюстных аномалий и достижение желаемого результата во многом зависит от сложности клинической ситуации, а также от биологических процессов происходящих в организме человека в целом и в зубочелюстной системе в частности. В связи с этим гарантировать конкретные сроки четкие результаты не представляется



ООО «САНТЭ МЕДИКА ГРУПП»
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
КОЖАЛОВА З.Г.
УТВЕРЖДЕНО 17.12.2018г.



возможным. При этом является золотым стандартом применение малых сил для воздействия на зубочелюстную систему, а также правило ретенционный период (период закрепления достигнутых результатов) = 2 x период лечения. Таким образом гарантия должна включать в себя стремление к достижению того результата, который был обсужден и согласован с пациентом на исходном этапе до начала лечения.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Ретенционные аппараты после снятия брекет системы:		
2	- каппа однослойная	8 месяцев	12 месяцев
3	- несъемный ретейнер	12 месяцев	24 месяца
4	- вестибулярная пластинка	12 месяцев	24 месяца

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.
2. **Гарантийный срок аннулируется:**
 - при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, проведение профгигиены, предусмотренных планом лечения;
 - при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (не использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);
 - при несоблюдении режима диеты рекомендованной при прохождении ортодонтического лечения;
 - невыполнение лечебных рекомендаций по ношению аппаратов (межчелюстные лигатуры, ортодонтические кольца, резинки и т.п.) или полный отказ от их ношения;
 - самостоятельное сокращение сроков лечения;
 - несообщение об изменениях происходящих в организме, как с точки зрения биологических изменений (беременность, преждевременная менопауза) так и возникшие заболевания которые могут повлиять на состояние зубочелюстной системы;
 - если при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов – стоматологов;
 - после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.



ООО «САНТЭ МЕДИКА ГРУПП»
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
КОЖАЛОВА З.А.
УТВЕРЖДЕНО 17.12.2018г.



7. Стоматологические услуги на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.

Некоторые стоматологические заболевания, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- ортодонтическое лечение;
- профессиональное отбеливание зубов;

1. Обработка и пломбирование корневых каналов

Опыт врачей-стоматологов стоматологической клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85% - 90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

2. Постановка имплантатов

Исполнитель гарантирует:

- полное приживление имплантатов в 95 % случаев. Поставленные имплантаты надежно служат от 5 лет и более.
- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных имплантатов;
- операция будет проведена в условиях уровня стерильности, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

3. Удаление зуба

Исполнитель гарантирует, что удаление зуба произойдет:

- максимально безболезненно;
- с адекватным хирургическим вмешательством.

Исполнитель также гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, таких как воспаление; кровотечение; отек; боль.

4. Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

Исполнитель гарантирует потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную



ООО «САНТЕ МЕДИКАЛ ГРУПП»
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
КОЖАЛОВА З.Г.
УТВЕРЖДЕНО 17.12.2018г.



ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

8. Удовлетворение претензий по гарантийным срокам

Клиника будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при следующих условиях:

- если в период действия гарантий 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 при необходимости – проведение профессиональной гигиены полости рта;
- 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;
- после лечения зуба с диагнозом глубокий кариес возможно последующее эндодонтическое лечение этого зуба при возникновении болей, которое оплачивается «Пациентом» по действующему прейскуранту. Постановка пломбы происходит за счет «Исполнителя».
- В течение действия срока службы клиника несет обязательства устранить обоснованные претензии, возникшие в связи с выполненными в клинике работами (за исключением претензий эстетического характера), с 20% скидкой от стоимости на момент обращения пациента с претензией;
- **Выполнение гарантийных обязательств не продлевает срока гарантии.**

Все установленные врачом (врачами) и согласованные с пациентом прогнозируемые гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в едином гарантийном талоне, протоколе лечения или в листе информированного добровольного согласия, в котором расписывается врач (каждый врач). Этот документ, подписанный пациентом, хранится в его медицинской карте.



ООО «САНТЕЗ МЕДИКА ГРУПП»
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
КОЛКАЛОНА З.Г.
УТВЕРЖДЕНО 17.12.2018г.



9. Снижение гарантийного срока и срока службы

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы :

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 – сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при КПУ более 18 – сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

10. Отмена гарантийных сроков и сроков службы

Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

- если после лечения в период действия гарантий у потребителя (пациента) возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
- при неоднократном (более двух раз) обнаружении у потребителя (пациента) неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций стоматолога;
- если потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;
- невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы определяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
- если в период лечения у врача потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;
- если потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой



ООО «САНТЭ МЕДИКА ГРУПП»
Исполнительный директор
ҚОЛҚАЛДЫҒА Э.Т.
УТВЕРЖДЕНО 17.12.2018г.



клинике;

- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- естественный износ матриц замковых съемных протезов.

11. Заключительные положения

Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми врачами и персоналом Клиники при оказании медицинских услуг пациентам/потребителям. Изменения в настоящее Положение, установление отличных от установленных средних гарантийных сроков и сроков службы вносятся приказом директора организации.