

«УТВЕРЖДАЮ»  
Генеральный директор ООО «ДЕНТБЛАН»

\_\_\_\_\_ В.В. Кондрашов

21 января 2020 г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **Об установлении сроков гарантийного обслуживания стоматологических услуг, оказанных в ООО «ДЕНТБЛАН»**

#### **I. Назначение и область применения**

Настоящее Положение создано в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между клиникой и пациентом при оказании стоматологической помощи за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента. А также закрепляет права клиники в соответствии со статьей № 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливать сроки службы и гарантийные сроки на выполнение работы и обязанности клиники по устранению недостатков работы, обнаруженных в течение гарантийного срока и по истечении срока гарантии в пределах установленных сроков службы.

#### **II. Порядок ввода в действие**

Настоящее Положение вводится в действие с момента его утверждения, предназначено для исполнения персоналом, участвующим в процессе оказания стоматологических услуг и действует до его принятия в новой редакции.

#### **III. Базовые документы**

- Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. N 2300-I
- Гражданский кодекс РФ (вторая часть)
- Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением правительства РФ от 04.10.12 № 1006)
- Федеральный закон РФ от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

#### **IV. Общие положения**

Гарантии при оказании стоматологических услуг предоставляются в виде гарантийных сроков и сроков службы на овеществленный результат оказанных услуг (выполненных работ), завершаемых передачей (установкой) пациенту для последующего использования по назначению в течение достаточно длительного времени того или иного конкретного материального изделия (пломбы,

керамические вкладки, ортопедические конструкции, отдельные виды ортодонтических аппаратов – Приложение №1 раздел 4).

Для применения врачами в ООО «ДЕНТБЛАН» (далее Клиника) установлены единые типовые Базовые гарантийные сроки, Расширенные гарантийные сроки и сроки службы (Приложение №1). Расширенная гарантия дается при прохождении комплексного плана лечения (полная стоматологическая санация). При завершении работы устанавливается Базовая гарантия и далее (при комплексной санации) каждые 6 месяцев она продляется до Расширенной при соблюдении графиков прохождения профессиональной гигиены и профилактических осмотров у врачей. При наличии дентальных имплантатов пациент должен проходить контрольную 3D-диагностику (1 раз в три года), в остальных случаях пациенты старше 18 лет проходят ОПТГ не реже одного раза в год. Если пациент пропустил сроки прохождения профилактических мероприятий, более чем на 2 месяца, гарантия аннулируется.

В индивидуальных случаях при уважительных причинах сроки гарантии могут быть продлены по письменному заявлению.

Если пациент не проходит комплексную стоматологическую реабилитацию гарантия устанавливается Базовая.

При длительной комплексной стоматологической реабилитации гарантийные сроки на оказанное лечение в процессе лечения действуют весь срок, в случае соблюдения сроков реализации комплексного плана лечения. Гарантии остаются Базовыми, если пациент прервал стоматологическую реабилитацию.

В ситуации, когда лечащий врач уверен в отсутствии прогнозируемого результата, но пациент настаивает на продолжении лечения и это не противоречит общепринятым методикам лечения, в медицинской карте делается соответствующая запись и пациент подтверждает своей подписью желание выполнить работу без гарантии. Отсутствие гарантийных сроков согласовывается с пациентом до начала лечения подписью пациента в медицинской карте.

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на оказанные услуги (выполненные работы) для каждого пациента устанавливаются врачом индивидуально и могут быть обоснованно уменьшены в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно могут привести к изменениям состояния полости рта;
- применяемых в ходе лечения методик;
- полноты и своевременности выполнения согласованного плана лечения, графиков контрольных осмотров и плана профилактических мероприятий, соблюдения рекомендаций лечащего врача.

В случае обнаружения в течение гарантийного срока в оказанной услуге (выполненной работе) недостатков, Клиника обязана удовлетворить одно из требований пациентов (по его выбору) в виде:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другого изделия из аналогичного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом пациент обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь (ранее изготовленное изделие);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Требование, связанное с недостатками услуги (работы), может быть предъявлено пациентом в период действия гарантийного срока установленного с момента принятия пациентом оказанной услуги (выполненной работы). Момент принятия работы подтверждается подписью пациента в акте выполненных работ. Клиника обязана выполнить одно из требований пациента из числа указанных выше, если не докажет, что недостатки возникли после принятия услуги (работы) пациентом вследствие нарушения им правил использования результата услуги (работы), действия третьих лиц или непреодолимой силы, а также несоблюдения пациентом согласованных с ним условий сохранности гарантий, указанных в Договоре на оказание стоматологических услуг и конкретизированных врачом.

В случае устранения недостатков услуги (работы) гарантийный срок на ее результат продлевается на период, в течение которого этот результата не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения пациента с требованием об устранении недостатка услуги (работы) до дня их устранения. При безвозмездном повторном оказании услуги (выполнении работы) на ее результат устанавливается новый гарантийный срок.

В случае выявления недостатков услуги (работы) после окончания гарантийного срока, но в пределах срока службы, а если срок службы не установлен, то в течение двух лет со дня принятия услуги (работы) пациентом, пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении этих недостатков, если докажет, что они возникли до принятия им результата услуги (работы).

Все возвраты денежных средств производятся только после рассмотрения врачебной комиссией клиники на основании личного письменного заявления пациента (в срок до 30 дней).

Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- при обработке и пломбировании корневых каналов (повторное эндодонтическое лечение);
- при профессиональной чистке зубов;
- при отбеливании зубов;
- при наложении временной повязки (временной пломбы);
- при хирургических операциях (за исключением операции по дентальной имплантации, гарантия на которую устанавливается в соответствии с настоящим положением): резекция верхушки корня, удаление зуба, операции по восстановлению объема костной ткани,

синус-лифтинг (поднятие дна гайморовой пазухи), операции по пластике десны, пластика мягких тканей полости рта, удаление новообразований, френулопластика и т.д.;

- при лечении заболеваний пародонта;
- при лечении пульпита молочных зубов;
- при лечении периодонтита или другой периапикальной патологии;
- при шинировании фронтальной группы зубов, если отсутствуют жевательные зубы;
- при выполнении работ по починке и перебазировке ортопедических конструкций;
- при ортопедическом лечении, на матрицы замковых креплений ортопедических конструкций;
- при восстановлении зуба пломбой, если разрушение коронковой части зуба составляет более 2/3 (в отношении зубов, имеющих показания к протезированию и при отказе от ортопедического лечения);
- при получении услуги в медикаментозном сне (седации) гарантия устанавливается на результат работы, на медикаментозное сопровождение гарантийные сроки не устанавливаются

Ввиду отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, гарантийные сроки и срок службы не устанавливаются при ортодонтическом лечении с использованием брекет-систем, при установке на зубы скайсов (зубных украшений).

При оказании стоматологических услуг врач должен в доступной форме объяснить пациенту причины, по которым:

- устанавливаемые для него конкретные гарантийные сроки и срок службы могут отличаться от Базовых или Расширенных;
- установление гарантийных сроков и сроков службы на результат его лечения не предусматривается (в случаях, когда речь идёт об услугах указанных выше).

В соответствии со ст.10 Закона «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, на сайте в сети интернет, в соглашении, либо в приложении к договору, либо в акте выполненных работ).

#### **V. Работы с использованием дентальных имплантатов**

Пациент, проходящий лечение с использованием дентальных имплантатов, получает гарантии на операцию по установке дентальных имплантатов и дальнейшее протезирование при полной санации полости рта, проведении 3D-диагностики, при прохождении обучения по уходу за полостью рта у гигиениста или пародонтолога (Урок гигиены) и прохождения комплекса профессиональной гигиены не ранее, чем за 2 недели до проведения операции. Все остальные требования для получения Расширенной гарантии указаны в настоящем положении выше.

## **VI. Дентальная имплантация при протезировании в сторонней клинике**

При получении услуги по дентальной имплантации, пациенту устанавливается гарантия на результат имплантации на срок не более 3 месяцев с момента окончания остеоинтеграции. При начале протезирования на установленных имплантатах в сторонней клинике, гарантия на дентальную имплантацию аннулируется.

## **VII. Протезирование на имплантатах, установленных в сторонней клинике**

Для протезирования на имплантатах, установленных в сторонней клинике, пациенту необходимо предоставить выписку из истории болезни (или паспорт дентального имплантата) с указанием названия системы и размеров имплантатов. Пациенту необходимо пройти диагностику для подтверждения состоятельности имплантатов (3D и ОПТГ). Решение о возможности протезирования на имплантатах, установленных в сторонней клинике принимает врач на основании полученных документов и результатов диагностики. При положительном решении гарантия на проводимые работы распространяется в соответствии с данным положением.

## **VIII. Оформление гарантийного обязательства**

Завершение лечения оформляется подписанием акта приемки услуг в день окончания лечения. Акт на работы, выполненные в зуботехнической лаборатории, распечатывается и подписывается врачом и пациентом в день сдачи ортопедической/ортодонтической работы.

Пациентам, у которых лечение планируется по расширенным гарантийным срокам, координаторы в программе Инфодент/Электронная карта выставляют статус пациента «Расширенная гарантия».

## **IX. Получение расширенной гарантии (продление гарантийных сроков)**

Продление пациенту гарантий на результат оказанной услуги (выполненной работы) проводится в день прохождения профилактического осмотра всех врачей (все специализации врачей, участвовавших в санации), комплекса профессиональной гигиены. При работах на имплантатах пациент для продления гарантий должен посетить: имплантолога, ортопеда и пародонтолога. После продления гарантий, врач дает распоряжение любому администратору клиники для постановки в программе Инфодент статуса в электронной карте «расширенная гарантия».

## **X. Прекращение действия гарантии**

Гарантийные обязательства аннулируются:

- При отказе пациента от завершения согласованного плана лечения;
- При несоблюдении рекомендаций врача;
- При несоблюдении гигиены полости рта;
- При неявке на очередной профилактический осмотр более 6 месяцев

## **XI. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям**

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент может обратиться в клинику одним из следующих способов:

- по телефону +7 (495) 660-32-32
- лично к администратору для заполнения бланка письменного заявления
- на адрес электронной почты [client@dentblanc.ru](mailto:client@dentblanc.ru)
- воспользоваться формой обратной связи на сайте [dentblanc.ru](http://dentblanc.ru)

В своем обращении пациент указывает суть замечаний и жалоб, связанных с оказанной услугой. При необходимости, по собственному желанию или по предложению сотрудника клиники, пациент может записаться на прием к старшему врачу отделения, либо к главному врачу для ревизии работы/услуги, вызывающей жалобы пациента.

Все обращения по поводу качества оказанных услуг передаются на рассмотрение врачебной комиссии ООО «ДЕНТБЛАН». Врачебная комиссия клиники осуществляет свою деятельность в соответствии с Порядком создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации, утвержденном приказом Минздравсоцразвития 05 мая 2012г. №502 и на основании Положения о врачебной комиссии медицинской организации.

После осмотра старший врач предоставляет врачебной комиссии обоснованное мнение о том, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. Врачебная комиссия, возглавляемая Главным врачом клиники, принимает решение по рассматриваемой жалобе. На основании решения врачебной комиссии пациенту дается письменный ответ.

**Гарантийные обязательства на виды работ при оказании стоматологических услуг**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование</b>	<b>Базовая гарантия</b>	<b>Расширенная гарантия</b>	<b>Срок службы</b>
<b>1</b>	<b>Терапевтическая стоматология</b>			
	Постановка пломбы на постоянные зубы	6 месяцев	до 5 лет	10 лет
	Постановка пломбы на постоянные зубы по V классу	6 месяцев	до 1 года	7 лет
	Постановка пломб на сменные (молочные) зубы	6 месяцев	до смены на постоянный зуб	до смены на постоянный зуб
	Первичное лечение пульпита зуба со сформированными верхушками корня	6 месяцев	до 5 лет	7 лет
	Первичное лечение пульпита зуба с несформированными верхушками корня, в сменных (молочных) зубах	14 дней	14 дней	1 год
	Ортопедическая конструкция на сменные (молочные) зубы	6 месяцев	до смены на постоянный зуб	до смены на постоянный зуб
	Шинирующая конструкция (не устанавливается при отсутствии одного или нескольких зубов)	6 месяцев	до 1 года	1 год
<b>2</b>	<b>Ортопедическая стоматология</b>			
	Постоянные ортопедические конструкции (металлокерамические, цельнокерамические) – одиночные коронки	6 месяцев	до 7 лет	10 лет
	Постоянные ортопедические конструкции (металлокерамические, цельнокерамические) – мостовидные протезы	6 месяцев	до 5 лет	10 лет
	Постоянные ортопедические коронки с опорой на имплантате	6 месяцев	до 10 лет	15 лет
	Съемные пластинчатые протезы	6 месяцев	до 1 года	2 года
	Винир керамический	6 месяцев	до 10 лет	15 лет
	Вкладка керамическая	6 месяцев	до 10 лет	15 лет
	Условно-съемное протезирование (балочные конструкции)	6 месяцев	до 7 лет	15 лет
	Временное протезирование длительного использования All-on-4; All-on-6	6 месяцев	до 2 лет	5 лет
	Временные ортопедические конструкции, изготовленные в зуботехнической лаборатории: имедиат-протезы, мэриленд-мостики, коронки	1 месяц	3 месяца	6 месяцев
	Временные ортопедические конструкции, изготовленные прямым методом: коронки	14 дней	14 дней	1 месяц
	Временные ортопедические конструкции CAD/CAM, 3D печать	1 месяц	3 месяца	6 месяцев
	Бюгельный протез на замках	6 месяцев	до 5 лет	7 лет
<b>3</b>	<b>Хирургическая стоматология</b>			
	Установка дентального имплантата	гарантия до фиксации постоянной ортопедической конструкции на данные имплантаты – не более 3 месяцев с момента остеоинтеграции		
<b>4</b>	<b>Ортодонтические работы</b>			
	Ретейнер	6 месяцев	до 1 года	2 года

	Наклейка замка брекета	14 дней	14 дней	14 дней
	Ортодонтический съемный аппарат (при условии использования согласно рекомендациям лечащего врача)	1 месяц	1 месяц	1 месяц
	Ортодонтический несъемный аппарат (кроме брекет-систем)	14 дней	3 месяца	6 месяцев

**На все не указанные в таблице услуги гарантия не устанавливается.**