



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО «Дентал-Студио»

*Полякова Н.В.*  
«*8*» *июня* 2015 г.

## Положение о Порядке предоставления гарантий на стоматологические услуги

### 1.1. Общие положения

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» организация обязана установить гарантийный срок на услуги. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого Клиника несет ответственность за недостатки, обнаруженные в выполненной работе. Настоящее положение определяет сроки гарантии на медицинские услуги и порядок их установления. Руководство ООО «Дентал-Студио» сообщает, что все работы и услуги выполняются на основании лицензии, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, . Все материалы разрешены для применения на территории РФ. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к директору (по телефону или лично) и изложив суть замечания записаться на прием к лечащему врачу. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

#### 1.1.1. Клиника выполняет гарантийные обязательства при условии соблюдения Пациентом следующих требований:

- выполняет весь согласованный план лечения;
- не проводит в других учреждениях коррекцию работы, выполненной клиникой;
- Пациент регулярно проводит мероприятия по профессиональной гигиене полости рта, с периодичностью, указанной в амбулаторной карте, но не менее 2-х раз в год.

#### 1.1.2. Гарантийные обязательства не сохраняются при возникновении в период гарантийного срока следующих обстоятельств:

- беременность,
- возникновение новых заболеваний или вредных внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в т.ч. длительный прием лекарственных средств при лечении других заболеваний,
- не соблюдение рекомендаций лечащего врача.

#### 1.1.3. Клиника не несет гарантийных обязательств перед Пациентом при оказании стоматологических услуг в следующих случаях:

- при лечении зубов ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению;
- при невозможности проведения или отказе Пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;
- при отказе или несогласии Пациента с планом лечебных и профилактических мероприятий, предложенных врачами клиники;
- при просьбе Пациента о лечении зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.)
- при возникновении аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории РФ.
- при починке съемного протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении или с истекшим сроком гарантий;
- при прекращении лечения по инициативе Пациента;

- при прекращении лечения по инициативе Пациента;
- при возникновении осложнений по вине Пациента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.;
- при возникновении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способных повлиять на результаты лечения.

#### **1.1.4. Гарантии не распространяются:**

- на фиксацию декоративных зубных украшений;
- на пародонтологическое лечение и профессиональную гигиену полости рта;
- на отбеливание зубов;

### ***1.2. Гарантия на отдельные виды услуг***

#### **1.2.1. Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение.**

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечение корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование. Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба.

**Гарантия на терапевтическое лечение составляет 1 год.**

**Гарантия предоставляется** на лечение кариеса эмали и кариеса дентина, на лечение пульпита.

**Гарантия не распространяется** на лечение хронического периодонтита (возможно, потребуются дополнительные процедуры для купирования прикорневого воспаления), а также на перелечивание зубов (под пломбой вполне может оказаться большая кариозная полость, перелом или какая-то другая неприятность, тогда потребуется либо более сложное лечение, либо удаление зуба).

**Указанная гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:**

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре;
- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);
- на восстановление коронковой части зуба при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов) без дальнейшего протезирования;
- на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;
- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т.ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования;
- на правильный выбор методики лечения и правильно поставленный первоначальный диагноз.

**Сокращенная гарантия. Комбинированная гарантия. Отказ от гарантии.**

Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

- на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок 3 (три) месяца. Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течении гарантийного срока переделывается бесплатно;
- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, не возможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет

возможности пройти часть канала на необходимую длину) — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на 1 год).

- Извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие прорезания (перфорация) стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на 1 год).

При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

**Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 2 месяца приводит к прекращению гарантии.**