

## Положение «О гарантийном сроке и сроке службы»

### ООО «ТОТАЛ-С»

В соответствии со ст.ст. 5,6,18,19,29 Федерального закона N 2300-1 от 7 февраля 1992 «О защите прав потребителей» и Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

#### 1. Пациентам гарантируется:

- предоставление полной и достоверной информации о состоянии здоровья в доступной форме, с учетом их права и желания получать информацию;
- проведение консультации;
- проведение лечения специалистами, имеющими соответствующую квалификацию, и документы, подтверждающие право на осуществление медицинского вмешательства;
- проведение диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- проведение консилиума врачей при необходимости;
- использование методов и технологий лечения, разрешённых к применению на территории РФ;
- подбор анестетиков, чтобы в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, сведения об аллергических реакциях и анамнезе, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению в РФ лекарственных средств и изделий медицинского назначения;
- применение технологически безопасных, разрешенных к применению в РФ лекарственных средств и изделий медицинского назначения;
- динамический контроль процесса и результатов лечения; устранение или снижение осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

#### 2. Гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы. На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы), прогнозируемые

**Гарантийный срок** – период, в течение которого может быть произведено бесплатное устранение устранимых недостатков, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента. Например: коррекция пломбы, дополнительная полировка поверхностей зуба.

**Срок службы** – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки возникших после лечения не по вине пациента.

#### 3. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики выполнения и особенностей установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

санация и пломбирование корневых каналов;  
профессиональная гигиеническая чистка полости рта;  
временная пломба;  
эндодонтическое лечение;  
ортодонтическое лечение;  
хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и/или миниимплантатов, удаление зуба(ов), заживление после удаления и др.);  
лечение воспаления десны и тканей, окружающих зуб;  
приживление костного материала, мягких тканей и имплантатов;  
проведение любого ортопедического лечения без предварительного ортодонтического лечения;  
отбеливание зубов;  
соответствие результатов лечения идеальным представлениям пациента.

**4. Врач устанавливает вероятность успешности лечения в каждом конкретном случае.**  
Врач-стоматолог устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде предварительной оценки вероятности успешности лечения.

**5. В случаях выявления недостатков проведенного лечения работа может быть бесплатно переделана, либо лечение может быть проведено повторно, если квалифицированная экспертная комиссия установит вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).**

**6. Гарантии устанавливаются:**

на каждую конкретную выполненную работу, принимая во внимание конкретные обстоятельства, клиническую картину, динамику заболевания, соблюдение пациентом рекомендаций, с учётом:

- 1) состояния здоровья и возраста пациента;
- 2) объема выполненного рекомендованного плана лечения, соблюдения его этапов и сроков;
- 3) клинической ситуации и динамики её развития (имеющихся нарушений, типа и особенностей прикуса, состава слюны, прогноза развития или рецидива заболеваний и др.);
- 4) сложности клинического случая;
- 5) используемых технологий и материалов, выбранных для проведения лечения;
- 6) особенностей пациента, которые могут негативно или позитивно сказываться на результатах лечения;

**7. Соблюдения пациентом предписаний врача и рекомендаций.**

Гарантийный срок на пломбы при неосложненном кариесе составляет 1 год.

Гарантийный срок и срок службы на временные коронки и ортопедические конструкции – 2 недели.

Гарантийный срок и срок службы на постоянные коронки и ортопедические конструкции – 1 год.

Гарантийный срок и срок службы на съёмные ортопедические конструкции – 1 год.

#### **8. Гарантийные обязательства сохраняются:**

- 1) если в период действия гарантии у пациента не манифестируют заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие общесоматической патологии, например) которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- 2) если пациент будет соблюдать кратность и частоту проведения проф. гигиены полости рта и осмотров стоматолога, предписанные врачом-стоматологом;
- 4) если в период стоматологического лечения или после него пациент не будет проходить лечение у врачей-стоматологов в другой медицинской организации;
- 5) если при обращении за неотложной помощью в другую медицинскую организацию пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и всю документацию, на основании которой поставлен диагноз, включая данные КТ и рентген. снимки, фиксирующие также и результаты вмешательства.

**9. Гарантийные сроки и сроки службы определяются индивидуально и могут фиксироваться в медицинской документации пациента, но не могут превышать 2 года.**