

## **Положение о гарантиях ООО «ГЕЛИОСДЕНТ»**

1. Настоящее Положение определяет основные правила установления и предоставления гарантий на стоматологические услуги, оказанные в клинике «ГЕЛИОСДЕНТ», в целях соблюдения прав пациентов в соответствии с законодательством Российской Федерации
2. Гарантии устанавливаются на стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломбы, съемные и несъемные ортопедические конструкции, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы) в виде гарантийного срока и срока службы.
  - Гарантийный срок – это период бесплатного устранения недостатков, обнаруженных после лечения и возникших не по вине пациента.
  - Срок службы - это период, в течение которого изделие (результат услуги) пригодно к использованию.
3. Гарантийный срок действует с момента оказания услуги и действителен в процессе выполнения индивидуального «Комплексного плана лечения» при условии соблюдения пациентом сроков его выполнения.
4. Устранение выявленных недостатков лечения в течение действия срока гарантии продлевает срок гарантии на время, затраченное на устранение недостатков.
5. Все установленные врачом (врачами) и согласованные с пациентом гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в едином гарантийном талоне, который выдается пациенту. Копия этого документа, подписанная пациентом, хранится в его медицинской карте.
6. При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу гарантий (гарантийного срока и срока службы) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):
  - состояние общего здоровья пациента;
  - объем выполненного рекомендованного плана лечения;
  - клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
  - сложность данного случая лечения;
  - достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а так же выбранных вариантов лечения;
  - особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.
7. Условия, при которых клиника будет выполнять свои гарантийные обязательства:
  - Пациент выполняет рекомендованный комплексный план лечения;
  - Пациент регулярно соблюдает гигиену полости рта;
  - Пациент посещает профилактические мероприятия с частотой, рекомендованной врачом;
  - Пациент выполняет рекомендации врача после лечебных и профилактических мероприятий;
  - Пациент исправляет выявленные недостатки в нашей клинике;
  - При обращении в другую клинику за экстренной помощью пациент предоставляет нам выписку из медкарты и снимки.
  - Если у пациента не возникнут заболевания или физиологические изменения, способные повлиять на результаты лечения.

8. В каждом конкретном случае гарантийные показатели могут быть больше или меньше средних. Врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в Вашем случае.
9. Клиника предоставляет ряд **безусловных гарантий** каждому пациенту без каких-либо условий.

### Безусловные гарантии

**Безопасность** – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий, многоступенчатой современной системой стерилизации инструментария.

**Информированность** – обеспечивается предоставлением полной, достоверной и в доступной форме информации о состоянии Вашего здоровья.

**Честность** – обеспечивается составлением и согласованием комплексного плана лечения, технологий и материалов, сроков и этапов лечения, стоимости и условий оплаты до начала лечения.

**Честность 2** – первоначальный план лечения может быть изменен, если будут обнаружены скрытые патологии, выявление которых возможно только в процессе лечения. Но все изменения будут согласованы с Вами заранее.

**Компетентность** – проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи.

**Открытость** – возможность беспрепятственно высказать свою оценку работы клиники и пожелания через анкету обратной связи, книгу отзывов и предложений, непосредственно директору клиники.

### Средние гарантийные сроки, установленные в клинике «ГЕЛИОСДЕНТ»

Вид работы, услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Лечение кариеса (пломбы из фотополимерного материала)	3 года	5 лет
Лечение пульпита (с последующим восстановлением искусственной коронкой)	2 года	5 лет
Ортопедические конструкции класса элит	2 года	5 лет
Лечение кариеса (пломбы из фотополимерного материала в пришеечной области, на контактной поверхности)	1 год	3 года
Лечение пульпита (с последующим восстановлением пломбой)	1 год	2 года
Ортопедические конструкции классов эконом, стандарт, премиум	1 год	5 лет
Виниры, вкладки	1 год	2 года

Примечание:

- Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.
- При КПУ (количество пролеченных зубов, зубов требующих лечения, удаленных зубов) 13-18 – сроки снижаются на 30%.
- При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%.
- При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%
- При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
- При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.