



Утверждаю:

Директор ООО «ГЕЛИОСДЕНТ»

Д. Г. Боровиков

17.06.2021

(с изм. от 06.02.2024)

Положение о гарантиях ООО «ГЕЛИОСДЕНТ»

1 Общие положения

1.1 При предоставлении гарантий клиники ООО “Гелиосдент” строго руководствуется:

- Федеральным законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом «О защите прав потребителей»;
- Отраслевыми стандартами, указаниями.

1.2 Основные термины, используемые в настоящем положении:

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

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другого изделия того же качества или повторного выполнения работы. При этом пациент обязан возвратить ранее переданное ему исполнителем изделие.

Срок службы изделия исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого изделие (услуга) пригодно к использованию.

Недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

Существенный недостаток товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

1.3 Все установленные врачом (врачами) и согласованные с пациентом гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в едином гарантийном талоне, который выдается пациенту и в котором расписывается врач (каждый врач). Копия этого документа, подписанная пациентом, хранится в его медицинской карте.

2 Установление гарантий

- 2.1 На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы), устанавливаются гарантийного срока и срока службы.
- 2.2 Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги и действителен в процессе выполнения индивидуального плана «Комплексного плана лечения» при условии соблюдения пациентом сроков его выполнения.
- 2.3 Устранение выявленных недостатков лечения в течение действия гарантийного срока не продлевает срок гарантии на время, затраченное на устранение недостатков.
- 2.4 На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:
- обработка и пломбирование корневых каналов;
 - профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
 - временная пломба;
 - некоторые виды ортодонтического лечения;
 - хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба);
 - лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
 - отбеливание зубов.
- 2.5 Гарантии определяются:
- на каждую конкретную выполненную работу;
 - с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту;
 - по согласованию с пациентом до (предварительно) и после лечения.

3 Обстоятельства, учитываемые при установлении гарантий

- 3.1 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 также выбранных вариантов лечения;
 - особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

4 Условия, при которых клиника будет выполнять свои гарантийные обязательства:

- 4.1 Пациент выполняет рекомендованный комплексный план лечения;
- 4.2 Пациент регулярно соблюдает гигиену полости рта. Пациент посещает профилактические осмотры с частотой, рекомендованной врачом.

- 4.3 Пациент выполняет рекомендации, выданные врачом по уходу за результатом лечения.
- 4.4 Пациент исправляет выявленные недостатки в нашей клинике.
- 4.5 При обращении в другую клинику за экстренной помощью пациент предоставляет нам выписку из мед. карты и снимки.
- 4.6 Если у пациента не возникнут заболевания или физиологические изменения, способные повлиять на результаты лечения.

5 Средние гарантийные сроки, которые даются в клинике

- 5.1 Средние гарантийные сроки и сроки службы для случаев лечения, где таковые могут быть установлены, указаны в Приложение 1 к настоящему положению.
- 5.2 В каждом конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) гарантийные показатели могут быть больше или меньше средних. Врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в Вашем случае.

Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие в клинике

Терапевтическая стоматология
(Постановка пломб, эстетическая реставрация)

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантийный	Службы
Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:		
- Кариес на жевательной поверхности зубов	12 мес	24 мес
- Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	12 мес	24 мес
- Кариес на контактной поверхности резцов и клыков.	12 мес	24 мес
- Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области	12 мес	24 мес
- Покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	12 мес	24 мес
Пломба из стеклоиономерного цемента (СИЦ):		
- Кариес на жевательной поверхности зубов	6 мес	12 мес
- Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	6 мес	12 мес
- Кариес на контактной поверхности резцов и клыков	6 мес	12 мес
- Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки	1 мес	6 мес
- Кариес в придесневой области	6 мес	12 мес

Примечание:

1. 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%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс гигиены>2,5 - индекс подтверждается окрашиванием и внутроротовой фотографией) и заболеваниях существенно влияющих на обменные процессы в организме (заболевания сердца и сосудов, сахарный диабет, иммунодефицитные состояния и т.п. наличие общесоматических заболеваний по результатам анкетирования и выписки от лечащего врача) – сроки уменьшаются на 70%

Детская стоматология
(Постановка пломб)

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантийный	Службы
Наложение герметика: - из композита - из стеклоиномерного цемента (СИЦ) - из компомера	12 мес 3 мес 6 мес	24 мес 6 мес 12 мес
Пломба из композиционного светоотверждаемого материала на временные (молочные) зубы: - Кариес молочных зубов - Пульпит молочных зубов	6 мес 6 мес	12 мес 12 мес

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

При кп (количество пролеченных зубов, зубов, требующих лечения, удаленных зубов) 6-10 – сроки снижаются на 30%.

При кп >10 – сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс гигиены > 1.8 - индекс подтверждается окрашиванием и внутроротовой фотографией), и заболеваниях существенно влияющих на обменные процессы в организме (заболевания сердца и сосудов, сахарный диабет, иммунодефицитные состояния и т.п.- наличие общесоматических заболеваний выявляется по результатам анкетирования и выписки от лечащего врача) – сроки уменьшаются на 50%.

Ортопедическая стоматология

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантии	Службы
Вкладки:		
- из безметалловых материалов	12 мес	60 мес
- из композиционных материалов	12 мес	60 мес
Виниры	12 мес	60 мес
Коронки:		
- из пластмассы (временные)	1 мес	6 мес
- временно-долговременные	6 мес	12 мес
- металлокерамические	12 мес	60 мес
- цельнокерамические	12 мес	60 мес
- из диоксида циркония, облицованные керамикой	12 мес	60 мес
- цельнолитые	12 мес	60 мес
- цельноциркониевые	12 мес	60 мес
Адгезивные протезы	2 мес	6 мес
Мостовидные протезы металлокерамические	12 мес	60 мес
Мостовидные протезы из диоксида циркония	60 мес	60 мес
Бюгельные протезы	12 мес	36 мес
Полные съемные протезы	12 мес	60 мес
Частичные пластиночные протезы	12 мес	60 мес

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс гигиены>2,5 индекс подтверждается окрашиванием и внутроротовой фотографией) срок гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%
2. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза

Ортодонтия

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантии	Службы
Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:		
- Каппа	1 мес	12 мес
- Несъемные ретейнер (флекс-ретейнер)	6 мес	12 мес
- Вестибулярная пластинка	1 мес	12 мес
- Внеротовые аппараты	1 мес	12 мес
- Съемный протез	1 мес	12 мес
- Съемный аппарат одночелюстной	1мес	12мес
- Съемный аппарат двухчелюстной	1 мес	12 мес

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс гигиены>2,5 - индекс подтверждается окрашиванием и внутроротовой фотографией) срок гарантии и службы на все виды работ уменьшаются на 50%
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

Хирургическая стоматология

Виды работ:	Гарантийный срок
Установка имплантата - система Неодент	10 лет (при соблюдении графиков профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены)
Установка имплантата - система Осstem - система Штрауман	пожизненная гарантия (при соблюдении графиков профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены)
Установка СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ МИНИ ИМПЛАНТАТОВ (минивинтов, ортоимплантатов, ортосвинтов)	1 месяц

Гарантия распространяется только на хирургический этап - установку имплантата.

Гарантия не распространяется на оперативное лечение, направленного на увеличение объема костной ткани и/или мягких тканей в зоне планируемого протезирования. При проведении повторной процедуры пациент оплачивает 50% стоимости процедуры и 100% стоимости используемых материалов.

Повторное протезирование осуществляется исходя из гарантии на ортопедическую конструкцию на имплантатах.

В случае выпадения или расшатывания миниимплантата, что потребует его повторной установки во время ортодонтического лечения, проводится повторная операция при которой пациент оплачивает только позицию из прайса "местная анестезия" (в случае, если устанавливается этот же миниимплантат).

Примечание:

Гарантийный срок на хирургический этап дентальной имплантации может быть уменьшен вплоть до 3х месяцев вне зависимости от системы дентальных имплантатов (период биологического приживления дентального имплантата организмом) в случае отказа пациентом от ортодонтического лечения при его необходимости или отказа от рационального протезирования всех имеющихся дефектов зубных рядов.