

Положение о гарантиях
ООО «Центр стоматологии и имплантологии Астра-мед»

1. Настоящее Положение определяет основные правила установления и предоставления гарантий на стоматологические услуги, оказанные в клинике «Астра-мед», в целях соблюдения прав пациентов в соответствии с законодательством Российской Федерации
2. Гарантии устанавливаются на стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломбы, 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, проходит профессиональную гигиену в клинике каждые 6 месяцев;
 - Пациент посещает профилактические мероприятия с частотой, рекомендованной врачом, не реже 2х раз в год;
 - 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, фотопрокол (фотография клинического случая).
 - Если у пациента не возникнут заболевания или физиологические изменения, способные повлиять на результаты лечения (злокачественные опухоли, заболевания эндокринной системы и опорно-двигательного аппарата).
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 «Астра-мед»

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
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
Виниры, вкладки	1 год	2 года
Имплантаты	5 лет	Пожизненная гарантия

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.

Директор

_____ Кузнецова И.М.

Пациент

дата _____

_____ / _____