

- **Порядок оказания платной медицинской помощи**

Платные услуги предоставляются в рамках договоров на оказание платных медицинских услуг за счет личных средств граждан, средств предприятий, учреждений и организаций и других средств, разрешенных законодательством.

Оплата стоимости медицинских услуг производится в наличной форме в кассу клиники и/или в безналичной форме на лицевой счет.

Прейскурант на услуги ООО «Зубной Доктор» - ссылка на файл.

- **Правила записи на прием, консультацию, диагностику ООО «Зубной Доктор» (далее Клиника)**

- Записаться на прием к врачу клиники Вы можете:
  - лично обратившись к администраторам Клиники по адресу:  
г. Жуковский, Солнечная, д. 4. Режим работы: Пн-пт: 9:00-21:00, Сб: 9:00-18:00, Вс: 9:00-15:00
  - позвонив по телефону: +7 925-855-52-86
- Для записи на первичный прием/консультацию/обследование при себе иметь:
  - паспорт для взрослых пациентов
  - паспорт пациента с 14 до 18 лет и паспорт одного из родителей;
  - для пациентов до 14 лет паспорт одного из родителей.
- При первичном визите в клинику пациент обращается к администраторам, где ему оформляется медицинская карта, в которую заносятся следующие сведения о пациенте:
  - фамилия, имя, отчество (полностью)
  - пол
  - дата рождения (число, месяц, год)
  - адрес по данным регистрации на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о регистрации)
  - серия, номер паспорта
  - гражданство
  - сведения о состоянии здоровья (анкета)
  - согласие на обработку персональных данных
  - информированное согласие на медицинскую помощь
  - договор на оказание платных медицинских услуг.
- В день приема записавшемуся пациенту необходимо за 10-15 минут обратиться в регистратуру для оформления необходимой мед. документации.
- После заполнения всех необходимых документов пациент идет на прием к выбранному специалисту или производит запись на прием в нужное время. Пациент имеет право на выбор врача.
- Пациент обслуживается администратором в порядке очереди.
- Время приёма должно совпадать с назначенным пациенту временем, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чём пациенты, ожидающие приёма, должны быть проинформированы персоналом Клиники.
- Плановая медицинская помощь в амбулаторных условиях оказывается по времени, записи. Возможно ожидание приема. Время ожидания не должно превышать тридцати минут с момента, назначенного пациенту, за исключением случаев, когда медицинский работник участвует в оказании экстренной/неотложной помощи другому пациенту.
- Время, отведенное на приём пациента в Клинике определяется в соответствии с действующими расчетными нормативами.

- Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях Клиники определяется лечащим врачом.
- При опоздании пациента на приём более чем на 20 минут, врач имеет право сократить объем предполагаемых манипуляций, либо перенести запись на другое время.

#### **ВНИМАНИЕ!**

Администраторы Клиники звонят за день до приема пациентам и напоминают им о дате и времени приема. Если администратор по каким-то причинам не смог до Вас дозвониться, **ПРОСИМ ВАС** самостоятельно **УТОЧНИТЬ** у администраторов, состоится ли прием (болезнь врача, учебные курсы и семинары, отпуск и др.). Также просим Вас в обязательном порядке информировать администратора Клиники, в случае если Вы не сможете посетить врача, не менее чем за 12 часов до приема. При возникновении проблем, вопросов и пожеланий по форме записи, просим Вас обращаться к администрации стоматологии.

Медицинская карта является собственностью Клиники и должна храниться в Клинике, на руки не выдается, а переносится ассистентами врача в кабинеты. Не разрешается вынос амбулаторной карты из Клиники без согласования с Администрацией. Выдача амбулаторной карты на руки осуществляется по разрешению руководителя на основании письменного заявления после регистрации в специальном журнале. Выдача амбулаторной карты родственникам запрещается.

#### **• Правила внутреннего распорядка для потребителей**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Законом «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «Зубной Доктор» (далее – Клиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также работников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах отделений/подразделений Клиники, на сайте Клиники в сети «Интернет».

##### **1. Основные понятия**

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

*Медицинская услуга* – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

*Медицинская помощь* – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

*Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими* – услуги гражданам и организациям, выполняемые Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

*Пациент* – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

*Посетитель* - любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

*Лечащий врач* – врач – стоматолог любой специальности, зубной врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клинике.

## 2. Права и обязанности пациента

### 2.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования.

### 2.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Клинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство и другие документы Клиники;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

2.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

- проносить в здания и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Клиники.
- Запрещается доступ в здание и помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

### 3. Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей или обращается за консультацией к другому специалисту.
- Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- Лечащий врач по согласованию с руководством Клиники (руководителем подразделения Клиники) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

### 4. Ответственность за нарушение настоящих Правил

- В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания.
- Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

### • **Сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг в ООО «Зубной Доктор»**

- Платные медицинские услуги при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по сестринскому делу — До 7 (семи) рабочих дней с даты обращения пациента в медицинскую организацию.
- Платные медицинские услуги при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по ортодонтии — до 30 (тридцати) рабочих дней с даты обращения пациента в медицинскую организацию
- Платные медицинские услуги при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи по стоматологии общей практики — до 10 (десяти) рабочих дней с даты обращения пациента в медицинскую организацию

- Платные медицинские услуги при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи по стоматологии ортопедической — до 40 (сорока) рабочих дней с даты обращения пациента в медицинскую организацию
- Платные медицинские услуги при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи по стоматологии терапевтической — до 10 (десяти) рабочих дней с даты обращения пациента в медицинскую организацию
- Платные медицинские услуги при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи по стоматологии хирургической — до 7 (семи) рабочих дней с даты обращения пациента в медицинскую организацию

Предоставление платных медицинских услуг осуществляется в соответствии с расписанием медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, и режимом работы медицинской организации.

Плановый прием врача, плановые диагностические исследования и лечебные мероприятия в амбулаторных условиях осуществляются в порядке очереди, по предварительной записи в соответствии с локальными нормативными актами, действующими в медицинской организации.

Режим работы ООО «Зубной Доктор»

Пн-пт: 9:00-21:00

Сб: 9:00-18:00

Вс: 9:00-15:00

- **Положение о гарантийных обязательствах при оказании платных медицинских услуг (далее - Положение о гарантиях)**

#### **1. Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с базовыми документами:

- Закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2-ФЗ от 09.01.1996 г., Федерального Закона РФ от 17.12.1999 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»)

- Гражданский кодекс РФ (вторая часть)

- Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями

- Федеральный закон РФ от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

1.2. Настоящее Положение определяет гарантийные сроки на результат оказания стоматологических услуг.

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

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы (услуги) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения работы (оказания услуги).

**Гарантийный случай** – дефект работы, выявленный в период гарантийного срока. Возможные гарантийные случаи на терапевтическое лечение указаны в п. 3.2, на ортопедическое лечение указаны в п. 4.2.

**Гарантия** – это финансовая ответственность врача перед пациентом на бесплатное устранение возможных недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

**Недостаток**- несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям медицинских стандартов.

**Срок службы**- период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

**Существенный недостаток** — это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы)

1.3. ООО «ЗУБНОЙ ДОКТОР» берет на себя обязательства в течение установленного гарантийного срока устранять недостатки, обнаруженные пациентом.

## **2. Правила предоставления гарантий.**

2.1. На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие овеществлённый результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

**2.2. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, проведение профессиональной гигиены полости рта, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.**

2.3. При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться таблицами №1, №2, №3 настоящего Положения.

2.4. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении.

Лечащий врач доводит до сведения пациента установленные сроки гарантии записью в медицинской амбулаторной карте.

В случае, когда невозможно точно предвидеть результат и прогнозировать дальнейшее развитие заболевания, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, чтобы избежать дополнительных манипуляций и расходов. **Если в течение оговоренного срока всё же возникли осложнения и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает проведение новой работы за вычетом ранее поставленной пломбы.** При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом администратору клиники по тел.: **+79258555286** и в ближайшее время явиться на приём к лечащему врачу.

2.5. В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается или устанавливается в сокращенном сроке, лечащий врач обязан отразить данную ситуацию в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия 6 месяцев» и оформить с пациентом дополнительное соглашение на лечение зуба.

Об особых условиях по гарантии врач обязан проинформировать пациента и отразить эту информацию записью в амбулаторной карте.

## **3. Гарантии в терапевтической стоматологии.**

### **Гарантийные сроки, действующие в ООО «ЗУБНОЙ ДОКТОР» на услуги терапевтической стоматологии**

Таблица №1

| <b>№</b> | <b>Наименование работ (услуг)</b>  | <b>Гарантийный срок</b> |
|----------|--|-------------------------|
| 1.       | Постановка пломбы  | 12 месяцев              |
| 2.       | Постановка пломбы на зуб, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой). | 3 месяца                |

|    |  |           |
|----|--|-----------|
| 3. | Постановка пломбы на временный (молочный) зуб (единичный кариес)     | 6 месяцев |
| 4. | Постановка пломбы на временный (молочный) зуб (множественный кариес) | 6 месяца  |

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

3.5. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии уменьшаются на 70%.

3.6. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, гарантии отменяются.

3.7. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии не устанавливаются.

3.8. **В детской стоматологии (на лечение временных зубов)** гарантийные сроки зависят от степени активности кариеса и составляют: при компенсированной форме кариозной болезни (единичный кариес) – **6 месяцев**, при субкомпенсированной и декомпенсированной форме кариозной болезни (множественный кариес) – **3 месяца**.

#### **4. Гарантии в ортопедической стоматологии.**

4.1. К услугам в ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов и зубных рядов с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

К **постоянным ортопедическим конструкциям** относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т. ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, вкладки;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламперами.

К **временным ортопедическим конструкциям** относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

4.2. **Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям: выпадение искусственных зубов из протезов, перелом базиса протеза, разрушение микрозамков и кламмеров, расцементировка коронок, сколы керамики.**

4.3. **Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.**

4.4. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (несоответствие цвета, размера или формы зуба);
- выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (плане лечения).

4.5. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.

#### **Гарантийные сроки, действующие в ООО «ЗУБНОЙ ДОКТОР» на услуги ортопедической стоматологии**

Таблица №2

| № | Наименование работ (услуг) | Гарантийный срок |
|---|----------------------------|------------------|
|---|----------------------------|------------------|



|     |  |            |
|-----|--|------------|
| 1.  | Виниры                                     | 12 месяцев |
| 2.  | Вкладки                                    | 12 месяцев |
| 3.  | Коронки металлокерамические                | 12 месяцев |
| 4.  | Коронки безметалловые (керамика, цирконий) | 12 месяцев |
| 5.  | Коронки металлопластмассовые               | 6 месяцев  |
| 6.  | Коронки цельнолитые                        | 12 месяцев |
| 7.  | Полный съемный протез                      | 12 месяцев |
| 8.  | Частичный съемный протез                   | 12 месяцев |
| 9.  | Бюгельные протезы                          | 12 месяцев |
| 11. | Временная коронка                          | 1 месяц    |
| 12. | Временные съемные протезы                  | 3 месяца   |
| 13. | Починка протеза                            | 1 месяц    |

4.6. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести основного (кариозная болезнь) и сопутствующих заболеваний (пародонтоз, пародонтит).

**4.7. В период срока гарантии перебазировка съемных протезов осуществляется на возмездной основе.**

**Перебазировка съемного протеза** — это добавление материала в основание протеза, изменение конфигурации протезного ложа в соответствии с альвеолярным отростком, на который опирается базис протеза. Перебазировка протеза спустя какое-то время после его установки необходима из-за изменений, происходящих в тканях при отсутствии естественных зубов и под воздействием протеза.

4.8. Возможные случаи снижения гарантии:

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить в амбулаторной карте.

**Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:**

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз.
- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все лечение (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

**4.9. Причины снижения и отмены гарантийных сроков:**

- При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
- При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения более чем на 30 дней, гарантия аннулируется.
- При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии не устанавливаются.

**5. Гарантии в хирургической стоматологии.**

5.1. ООО «ЗУБНОЙ ДОКТОР» гарантирует:

- что все хирургические манипуляции проводятся под адекватным обезболиванием в соответствии с клинической ситуацией;
- при проведении хирургических манипуляций соблюдаются все правила асептики и антисептики по программе Анти-СПИД, Анти-гепатит.

5.2. При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо в ближайшее время обратиться в клинику по тел.: **+79258555286**

5.3. В случае неудачного исхода хирургической части установки имплантата (отторжение имплантата) при соблюдении пациентом всех правил и рекомендаций врача, графиков осмотров, клиника предоставляет возможность повторной установки имплантатов бесплатно. Гарантия на имплантаты устанавливается согласно Приложению №1 к договору платных медицинских услуг. Данные обстоятельства не действительны в случае несоблюдения пациентом послеоперационных инструкций, нерегулярного гигиенического ухода, ограничений по курению, отказе от приема препаратов, назначенных врачом, протезировании на поставленные имплантаты в другой клинике.

## **6. Гарантии по ортодонтической стоматологии**

6.1. В связи с тем, что ортодонтическая стоматология - неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов. Исполнитель вправе гарантировать: точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии; подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры; улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

### **Гарантийные сроки, действующие в ООО «ЗУБНОЙ ДОКТОР» на услуги ортодонтической стоматологии**

Таблица №3

| <b>№</b> | <b>Наименование работ (услуг)</b>         | <b>Гарантийный срок</b> |
|----------|---|-------------------------|
| 1.       | Съемный одночелюстной аппарат             | 1 месяц                 |
| 2.       | Съемный двучелюстной аппарат              | 1 месяц                 |
| 3.       | Несъемный внутриротовой аппарат           | 1 месяц                 |
| 4.       | Несъемный проволочный шинирующий ретейнер | 6 месяцев               |

## **7. Услуги, на которые гарантия не устанавливается.**

7.1. Выполнение исполнителем работ (оказание услуг), не указанные в таблицах № 1, №2 и № 3, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке на возмездной основе.

7.2. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить иногда **не представляется возможным.**

### **К их числу относятся работы (услуги):**

- повторное эндодонтическое лечение;
- операция по установке зубного имплантата;
- профессиональная гигиена;
- пародонтологическое лечение;
- наложение повязки (временной пломбы);
- отбеливание зубов;
- операция удаления зуба;
- операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- при восстановлении зубов, разрушенных более чем на 1/2 объема коронковой части, когда показано несъемное ортопедическое лечение (коронки).

7.3. Клиника обеспечивает качественное оказание услуг и устанавливает гарантийный срок и срок службы на профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции (кроме имплантации) и другие неовеществленные работы и услуги – **1 неделю.**

## **8. Действия пациента при наступлении гарантийного случая**

Если у пациента произошел гарантийный случай, нужно придерживаться следующей последовательности действий:

8.1. Поставить в известность администратора клиники по телефонам: **+79258555286** о произошедшем случае и согласовать с ним время визита к врачу. Администратор производит запись на прием в приоритетном порядке в течение 1-3 дней (с острой болью-ближайшего дня).

8.2. В назначенное время явиться в Клинику для гарантийного лечения. Не обращаться за устранением возникшего дефекта в другую стоматологическую клинику, за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью пациента. В противном случае, дефект объекта гарантии может быть подтвержден только экспертным медицинским заключением.

### **9. Заключительные положения**

9.1. Внесение каких-либо изменений или дополнений к документу осуществляется на основании отдельного документа, утвержденного клиникой.

9.2. Данное Положение находится в доступном для Пациента месте- в Уголке потребителя.

9.3. Каждому пациенту клиники доводится информация о содержании этого положения и предоставляется возможность с ним ознакомиться в «Уголке потребителя».

9.4. Случаи неурегулированные настоящим Положением регулируются действующим законодательством РФ.

## **• Документы для первичного приема**

- Образец Договора на оказание платных медицинских услуг
- Образец Согласия на обработку персональных данных
- Образцы Индивидуального добровольного согласия на оказание платных медицинских услуг.
- Образец Анкеты о Вашем здоровье.

## **• Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность**

- [О правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья](#)
- [Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»](#)
- [Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»](#)
- [Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»](#)
- [Приказ Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. N 786н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях»](#)
- [Приказ Минздрава России от 15.11.2012 № 919н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению по профилю «анестезиология и реаниматология»](#)
- [Приказ Минздрава России от 24.12.2012 № 1526н «Об утверждении стандарта первичной медико-санитарной помощи при кариесе дентина и цемента»](#)
- [Приказ Минздрава России от 24.12.2012 № 1490н «Об утверждении стандарта первичной медико-санитарной помощи при приостановившемся кариесе и кариесе эмали»](#)
- [Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»](#)

- [Постановление Правительства РФ от 28 декабря 2023 г. N 2353 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2024 год и на плановый период 2025 и 2026 годов»](#)
- [Постановление Правительства Московской области от 29.12.2023 № 1359-ПП "О Московской областной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2024 год и на плановый период 2025 и 2026 годов"](#)
- [Перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов](#)
- [Ссылка на карту сайта](#)
- Ссылка на версию для слабовидящих