

**Утверждаю:**

Директор ООО «Дантист»

В.Ю. Денисова

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о гарантийных обязательствах и сроках службы**  
**при оказании платных медицинских услуг**  
**(далее - Положение о гарантиях)**

Курск, 2023 г.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Дантист» (далее «Клиника») перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ (ст. 470, 471, 477, 737), законом «О защите прав потребителей» (ст. 5 Закона РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года), Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ от 21.11.2011 года "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

## **2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ**

2.1. **Стоматологические услуги** – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания. Под стоматологическими услугами понимаются: осмотр полости рта, лечение пульпы зуба, лечение кариеса и некариозных поражений твёрдых тканей зуба, обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение), профессиональная гигиена полости рта, операция удаления зуба, аутотрансплантация зуба, лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области, амбулаторные хирургические операции, установка дентального имплантата, лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое), ортодонтическое лечение, отбеливание зубов.

2.2. **Стоматологические работы** – медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока. Под стоматологическими работами понимаются: диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей, рентгенологические исследования и прочее), прямые композитные реставрации (пломбы), не прямые реставрации (вкладки), протезы съёмные и несъёмные, временные и постоянные, съёмные ортодонтические аппараты, ретейнеры несъёмные.

2.3. Здесь и далее по тексту термины «Заказчик» и «Пациент» взаимозаменяемы. Термин «Заказчик» используется преимущественно для обозначения лица, обратившегося в медицинскую организацию, в юридических (договорных) отношениях с Исполнителем. Термин «Пациент» применяется в контексте получения медицинской услуги и отношений с медицинской организацией (врачом).

## **3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ**

3.1. Гарантийное обязательство является двусторонним, взаимным обязательством медицинской организации и пациента, в рамках которого клиника обязуется ознакомить пациента с порядком гарантийного лечения и установленными прогнозами лечения, а пациент обязуется соблюдать условия предоставления гарантийного лечения.

3.2. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования заказчика, а заказчик вправе по своему выбору потребовать: -безвозмездного устранения недостатков выполненной работы; -соответствующего уменьшения цены выполненной работы; -безвозмездного изготовления другой стоматологической работы из аналогичного материала, отвечающего стандартам качества; -возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами. Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы заказчиком, о чем делается запись в акте приема-передачи с одновременной подписью врача и пациента.

3.3. Недостаток качества работы – это ее несоответствие тем целям, для которых результаты стоматологических работ обычно используются, а также требованиям стандартов.

3.4. Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения заказчиком рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения (ч. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

3.5. Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата стоматологической работы по назначению и нести ответственность за

существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию и безопасен; исчисляется со дня принятия результата работы Заказчиком, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта), о чем делается запись в медицинской карте пациента.

3.6. Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, неустранимый недостаток (например,; полный перелом протеза или выпадение пломбы), либо на устранение этого недостатка требуются значительные затраты времени или средств. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, Заказчик вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков. При этом обязанность доказывания вины Исполнителя услуги лежит на пациенте. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, Заказчик по своему выбору вправе потребовать: соответствующего уменьшения цены за выполненную работу; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами; расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

3.7. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно условиям договора.

3.8. Срок ответа на письменную претензию пациента – 10 рабочих дней. Сроки удовлетворения требований пациента об устранении недостатка в выявленной работе определяются и согласуются сторонами, исходя из: необходимости определения того, является ли случай гарантийным; определения того, каким образом будет устраняться недостаток (посредством восстановления (ремонта) разрушенных, поврежденных частей зуботехнических конструкций, либо изготовления их заново); возможностей пациента своевременного посещения назначенных приемов, наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего врача.

3.9. В случае устранения недостатков по гарантии решение относительно способа его устранения (ремонт/коррекция существующей, либо изготовление новой конструкции, пломбы, вкладки) принимает врач, исходя из медицинских показаний, а также того, какой способ будет наименее травматичен и причинит пациенту наименьший дискомфорт. При устранении недостатков путем коррекции/ремонта, гарантийное лечение производится на приеме врача в день записи на прием, при этом первоначально установленный гарантийный срок не прерывается. В случае, если ортопедическая и ортодонтическая конструкция будет подлежать ремонту, гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого пациент конструкцией не пользовался. При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново.

3.10. Клиника выполняет гарантийные обязательства по устранению недостатков в выполненных стоматологических работах при условии: прохождения пациентом профилактических осмотров у Исполнителя в соответствии с индивидуальным графиком профилактических осмотров; соблюдения пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в соответствии с рекомендациями врача.

3.11. Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток, либо существенный недостаток имел место в результате (негарантийные случаи): травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной); - попытки самостоятельного ремонта или коррекции; дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария); наличия у пациента заболевания «бруксизм»; наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.); наступления многоплодной беременности; выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита; несоблюдения рекомендаций врача; неявки Пациента на очередной прием к врачу по неуважительным причинам, без предупреждения лечащего врача; чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

3.12. Гарантийное лечение не производится также в случаях: эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках; обращения пациента в процессе лечения за стоматологической помощью в любое другое медучреждение, исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи Пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью, без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются; - осложнений после эндодонтического лечения зубов, возникших через год и позже;

- осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней; - выпадения коронок с фронтальных временных зубов в случае значительного разрушения зубов кариозным процессом; - любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках; - острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания; - при протезировании на имплантатах установленных не в ООО Дантист, клиника не несет ответственности за этот имплантат. При протезировании на имплантатах установленных не в ООО Дантист, клиника несет гарантийную ответственность только на ортопедическую конструкцию. 3.13. На большинство стоматологических работ в клинике установлены средние гарантийные сроки и сроки службы. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого пациента устанавливаются лечащим врачом в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантии. Гарантийные обязательства на все о вещественные результаты услуг могут продляться, до пяти лет, лечащим врачом при соблюдении Пациентом правил клиники, полугодового профилактического осмотра и прохождения профессиональной гигиены полости рта минимум раз в шесть месяцев, а также полностью утрачиваются при нарушении Пациентом правил поведения в клинике, положения о гарантиях и врачебных рекомендаций. С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены, по сравнению со средними, что фиксируется врачом в истории болезни пациента.

3.14. В клинике устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы:

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

<b>№</b>	<b>Наименование работ (услуг)</b>	<b>Гарантийный срок</b>	<b>Срок службы</b>
1.	Постановка пломбы	12 месяцев	12 месяцев
2.	Постановка пломбы на зуб, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой).	3 месяца	3 месяца
3.	Постановка пломбы на временный (молочный) зуб (единичный кариес)	6 месяцев	6 месяцев
4.	Постановка пломбы на временный (молочный) зуб (множественный кариес)	3 месяца	3 месяца

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

Таблица №2

<b>№</b>	<b>Наименование работ (услуг)</b>	<b>Гарантийный срок</b>	<b>Срок службы</b>
2.	Вкладки	12 месяцев	12 месяцев
3.	Коронки металлокерамические	12 месяцев	12 месяцев

4.	Коронки безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
5.	Коронки металлопластмассовые	6 месяцев	6 месяцев
6.	Коронки цельнолитые	12 месяцев	12 месяцев
7.	Полный съемный протез	12 месяцев	12 месяцев
8.	Частичный съемный протез	12 месяцев	12 месяцев
9.	Бюгельные протезы	12 месяцев	12 месяцев
10. Протезирование постоянное с опорой на имплантатах			
11.	Временная коронка	1 месяц	1 месяц
12.	Временные съемные протезы	3 месяца	3 месяца
13.	Починка протеза	1 месяц	1 месяц

#### Гарантийные сроки, действующие в ООО «Дантист» на услуги ортодонтической стоматологии

№	Наименование работ (услуг)	Гарантийный срок	Срок службы
1.	Съемный одночелюстной аппарат	6 месяцев	12 месяцев
2.	Съемный двучелюстной аппарат	6 месяцев	12 месяцев
3.	Несъемный внутриротовой аппарат	4 месяца	6 месяцев
4.	Несъемный проволочный шинирующий ретейнер	12 месяцев	12 месяцев
5.	Съемная одночелюстная ретенционная капа	6 месяцев	6 месяцев

#### 4. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы): - влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания); - снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями; - прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов; - невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен; - самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом); - нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами. Особенности определения конкретных сроков: КПУ – стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта, а именно: количество удаленных зубов, вылеченных зубов и зубов, требующих лечения. Для терапевтических работ с 18 лет: При КПУ 13-18 сроки снижаются на 30%; При КПУ более 18 сроки снижаются на 50% Для терапевтических работ до 18 лет: 3-6 лет При КПУ 3-6 сроки снижаются на 30% При КПУ < 6 сроки снижаются на 50% 7-10 лет При КПУ 6-8 сроки снижаются на 30% При КПУ < 8 сроки снижаются на 50% 11-14 лет При КПУ 5-8 сроки снижаются на 30% При КПУ < 8 сроки снижаются на 50% 15-18 лет При КПУ 7-9 сроки снижаются на 30% При КПУ < 9 сроки снижаются на 50% При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964) Для ортопедических работ: При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования сроки снижаются на 50%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964).

#### 5. Услуги, на которые гарантия не устанавливается.

5.1. 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.

5.2. 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 ½ объема коронковой части, когда показано несъемное ортопедическое лечение (коронки).

**6. Действия пациента при наступлении гарантийного случая**

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

6.1. Поставить в известность администратора клиники по телефонам: 8(4712)514-669, 8(960)695-1976 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).

6.2. 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.

**7. Заключительные положения**

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

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

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

7.4. Случаи неурегулированные настоящим Положением регулируются действующим законодательством РФ.

