

Приложение №2  
к приказу № 18  
от 01.10.2022 года

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

## 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 «Добрый стоматолог» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ИПРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

## 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

- 2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:
  - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
  - соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
  - повторного оказания услуги.
- 2.2. Срок службы – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:
  - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
  - соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
  - повторного оказания услуги;
  - возврата оплаченных за услуги денежных средств.
- 2.3. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии (Приложение к договору на оказание платных стоматологических услуг).
- 2.4. Существенный недостаток - 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.
- 2.5. Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.
- 2.6. Сроки гарантии и сроки службы о вещественных результатах медицинских услуг могут быть зафиксированы в медицинской карте, гарантийном талоне, гарантийном паспорте, плане лечения, акте выполненных услуг, акте сверки, информированном добровольном согласии пациента на оказание медицинских услуг, приложения к договору об оказании платных медицинских услуг или ином медицинском документе.

## 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

- 3.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. В отдельных случаях проводится заседание врачебной комиссии с подробным анализом сложившейся клинической ситуации и результатами, отраженными в протоколе врачебной

комиссии исполнителя. Явка пациента на заседание врачебной комиссии обязательна.

- 3.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.
- 3.3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.
- 3.4. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:
  - 3.4.1. на установку временных ортопедических конструкций (временные коронки изготовленные прямым методом);
  - 3.4.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 3.5. Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:
  - 3.5.1. на установку временных ортопедических конструкций (временные коронки изготовленные прямым методом);
  - 3.5.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 3.6. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте в плане лечения, Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу или ином документе, в том числе:
  - 3.6.1. при наличии подвижности зубов;
  - 3.6.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз.  
Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.
- 3.7. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный срок службы на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте в плане лечения, Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:
  - 3.7.1. при наличии подвижности зубов;
  - 3.7.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз.  
Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

#### 4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

- 4.1. Гарантийный срок и срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.
- 4.2. Срок гарантии и срок службы не возобновляется при любой коррекции и перебазировке протезов в процессе использования.

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

- 5.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):

- 5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- 5.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- 5.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- 5.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- 5.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- 5.1.6. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами
- 5.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;
- 5.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижастся на 30%;
- 5.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

## 6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

- 6.1. Срок гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:
  - 6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любую другую стоматологическое медицинскую организацию. 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. Пациент имеет полное право на самостоятельный выбор врача и медицинского учреждения для оказания ему медицинской помощи, но предупрежден об условиях обязательного информирования лечащего врача ООО «Добрый стоматолог» о проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях неуведомления. Без документального подтверждения неотложного лечения срок гарантии и срок службы на все овецествленные результаты медицинских услуг аннулируются;
  - 6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно или при помощи третьих лиц вмешивался в гарантийную стоматологическую конструкцию или пытался устранить выявленные недостатки;
  - 6.1.3. Пациент по неважительным причинам, не предупредив лечащего врача за 24 часа до визита, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;
  - 6.1.4. Пациент пропустил срок планового профилактического осмотра более чем на 1 месяц с момента назначенного лечащим врачом срока посещения клиники.
  - 6.1.5. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).
  - 6.1.6. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами, использование ирригатора и других специальных средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом и т. д.);
  - 6.1.7. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны

негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

- 6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

## 7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

### 7.1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Лечение поверхностного кариеса; лечение кариеса одной поверхности, лечение кариеса двух и более поверхностей, лечение кариеса временного зуба	12 месяцев	12 месяцев
2.	Лечение пульпита одноканального зуба, двухканального зуба, трехканального зуба, пятиканального зуба, прямое покрытие пульпы МТА	12 месяцев	12 месяцев
3.	Лечение периодонтита одноканального зуба, двухканального зуба, трехканального зуба, четырехканального зуба, пятиканального зуба	9 месяцев	9 месяцев
4.	Восстановление зуба под коронку с использованием стекловолоконного штифта; восстановление зуба под коронку без использования стекловолоконного штифта	12 месяцев	12 месяцев

7.1.1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессом. При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%. При КПУ >18 – сроки снижаются на 50%.

7.1.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды овестественных результатов услуг уменьшаются на 70%.

7.1.3. Временные пломбы обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки согласно врачебных рекомендаций (в течении семи дней с момента установки). Если по вине Пациента (по различным причинам) временные пломбы не заменены на постоянные в обозначенные врачом сроки, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется и по его истечении вся ответственность за последствия нарушения врачебных рекомендаций лежит на пациенте.

### 7.2. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии

7.2.1. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе, поскольку данная услуга является обязательным условием качественного и безопасного функционирования съемных протезов в полости рта.

7.2.2. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки согласно врачебным рекомендациям.

Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в обозначенные врачом сроки, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется и по его истечении вся ответственность за последствия нарушения врачебных рекомендаций лежит на пациенте.

7.2.3. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

7.2.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды овеществленных результатов услуг уменьшаются на 50%;

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Протезирование штифтово-культевой вкладкой Протезирование коронкой с использованием увеличения Эконом Протезирование, безметалловой коронкой, накладкой, виниром Стандарт Протезирование безметалловой коронкой под микроскопом Lux Протезирование коронкой с опорой на имплант Эконом Протезирование безметалловой коронкой с опорой на имплант Стандарт Протезирование безметалловой коронкой с опорой на имплант под микроскопом Lux Телескопическая фиксация на одноэтапных имплантах	12 месяцев	8 лет
2	Протезирование по технологии All-on-Four (операция, временный, постоянный протез) Протезирование по технологии All-on-Six (операция, временный, постоянный протез)	18 месяцев	8 лет
3	Протезирование частичным съёмным протезом, изготовленным по технологии Condulor с композитными зубами Yamahachi и индивидуальной моделировкой десны с учетом 5-ти коррекций Эконом Протезирование частичным съёмным протезом, изготовленным по технологии Condulor с композитными зубами Yamahachi и индивидуальной моделировкой десны с учетом 5-ти коррекций Стандарт	12 месяцев	8 лет
4	Протезирование бюгельным протезом, изготовленным по технологии Condulor с композитными зубами Yamahachi и индивидуальной моделировкой десны с учетом 5-ти коррекций Эконом Протезирование бюгельным протезом, изготовленным по технологии Condulor с композитными зубами Yamahachi и	12 месяцев	8 лет

индивидуальной моделировкой десны с учетом 5-ти коррекций Стандарт

- |   |   |            |         |
|---|---|------------|---------|
| 5 | Протезирование полным съёмным протезом, изготовленным по технологии Condulor с композитными зубами Yamahachi и индивидуальной моделировкой десны Эконом<br>Протезирование полным съёмным протезом, изготовленным по технологии Condulor с композитными зубами Yamahachi и индивидуальной моделировкой десны Стандарт<br>Протезирование полным съёмным протезом с опорной балкой на 4-х имплантах (1 этап: диагностика, импланты, удаление, контрольный снимок; 2 этап: изготовление балки и съёмного протеза) | 12 месяцев | 8 лет   |
| 6 | Починка съёмного протеза<br>Замена фиксирующей матрицы съёмного протеза   | 1 месяц    | 1 месяц |
| 7 | Установка двухэтапного дентального импланта Roott (Швейцария)<br>Установка одноэтапного дентального импланта Roott (Швейцария)  | 12 месяцев | 10 лет  |

#### 8. Продление гарантийного срока

8.1. При соблюдении Пациентом всех профилактических мероприятий (профилактический осмотр, профессиональную гигиену 1 раз в 6 месяцев и т.д), рекомендованных врачом-стоматологом, установленный гарантийный срок продлевается на 6 месяцев после каждого профилактического мероприятия.