

«Утверждаю»  
Директор ООО «АЛи ДЕНТЕ»  
Худякова ГВ..

Приложение №1  
к приказу № 38/1 от 23 апреля 2018года

**ПОЛОЖЕНИЕ  
о гарантийных обязательствах и сроках службы  
при оказании платных медицинских услуг**

23 апреля 2018г.

## **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 «АЛИ ДЕНТЕ» (далее Клиника) перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012г. 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 №1 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. Не являются недостатками услуг, в т.ч. существенными недостатками, возникшие в результате оказания медицинской услуги - осложнения, побочные эффекты медицинского вмешательства, дискомфортные состояния, ограничения режима, эстетические недостатки, возникшие вследствие биологических особенностей организма, вероятность которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить, при условии, что медицинские услуги были оказаны с соблюдением всех необходимых требований и стандартов их оказания.
- 2.7.

## **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.
- 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.

#### **4. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ**

- 4.1. На различные виды стоматологических услуг гарантийный срок и срок службы устанавливаются в соответствии с рекомендованными в стоматологии сроками и указываются в разделе 8 настоящего Положения.
- 4.2. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок в размере одной недели в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока устраняются на возмездной основе.
- 4.3. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, устанавливается срок службы в размере двух недель, в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения срока службы устраняются на возмездной основе.
- 4.4. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:
- на установку временных ортопедических конструкций;
  - при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличие медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 4.5. Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:
- на установку временных ортопедических конструкций;
  - при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличие медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 4.6. 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 Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:
- при наличии подвижности зубов;
  - 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.
- 4.7. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояние его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный срок службы на стоматологические услуги, который отражается в Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:
- при наличии подвижности зубов;
  - 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.

#### **5. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ**

- 5.1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.
- 5.2. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

## **6. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)**

6.1. 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 процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами.

6.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срока службы) уменьшается на 50%;

6.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срока службы) снижается на 30%;

6.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и срок службы снижаются на 50%.

## **7. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)**

7.1. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

- Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое мед. учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе;

- Возникновение осложнений при оказании стоматологических услуг, на участках и (или) частях полости рта, ранее подвергавшихся лечению в другом лечебном учреждении.

- Возникновение аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению, если наличие аллергии и непереносимости препаратов не отражено Пациентом в Анкете (раздел медицинской карты).

- Если Пациент не предоставил достоверную информацию об общем состоянии здоровья, которая повлияла на избрание Плана лечения.

- Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно или с помощью третьих лиц пытался устраниить выявленные недостатки;

- Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

- Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).

- Пациент частично или полностью отказывается от необходимого дополнительного комплекса обследований и (или) лечения.

- Прекращение (не завершение) лечения по инициативе или вине Пациента, в том числе и по причине нарушения условий лечения и (или) условий оплаты договора на оказание платных медицинских услуг.

- Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, ненадлежащее проведение гигиенических мероприятий полости рта, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.);

- Пациент несвоевременно сообщил информацию о:

- возникших нарушениях и отклонениях в состоянии здоровья,
- поломке и/или повреждения стоматологической аппаратуры, протезов, коронок, виниров.
- 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, рецидивов периодонтитов, повышения или снижения чувствительности слизистой оболочки полости рта, зубов, убыль костной ткани и другие проблемы и(или) осложнения возникшие в следствии биологических особенностей организма);

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

## **8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ВИДЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ.**

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

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование.

Гарантийные сроки на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками завершения терапевтического лечения являются: при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;

- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов, постановка постоянной пломбы, либо постоянной ортопедической конструкции (коронки) согласно плану лечения.

№	Виды работ	Возможные недостатки	Срок гарантии	Срок службы
1	Лечение кариеса эмали и кариеса дентина.	Возникновение вторичного кариеса (чёрная полоса вокруг пломбы).	12 месяцев	12 месяцев
2	Постоянная пломба в постоянном зубе.	Разрушение, выпадение пломбы.	12 месяцев	12 месяцев
3	Постоянная пломба в молочном зубе.	Разрушение, выпадение пломбы.	12 месяцев	12 месяцев
4	Восстановление коронковой части зуба при использовании штифтовой конструкции (стекловолоконных и анкерных штифтов) без рекомендации дальнейшего протезирования.	Разрушение, скол.	от 6 месяцев	от 6 месяцев до 1 года до 1 года
5	Первичное эндодонтическое лечение при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов.	Воспалительные	До 3 лет	До 3 лет
6	Лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой)	Разрушение пломбы.	14 дней	14 дней
7	Отбеливание зубов	Повышение чувствительности	24 часа	24 часа
8	Профессиональная гигиена	Повышение чувствительности	24 часа	24 часа

9	Наложение повязки (временная пломба)	Крошение	24 часа	24 часа
10	Лечение зуба, эндодонтически ранее леченного в других клиниках	Воспалительные Непроходимость каналов	24 часа	24 часа
11	Лечение зубов с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией	Воспалительные	24 часа	24 часа
12	Лечение зубов после травмы (ушиб, скол стенки)	Воспалительные, скол	24 часа	24 часа
13	Лечение зуба с извлечением скрытых обломков инструмента, закрытием прорезания (перфорацией) стенки корневого канала, ранее произошедших в другом лечебном учреждении.	Воспалительные Непроходимость каналов	24 часа	24 часа
14	Лечение пульпита молочных зубов	Возникновение периодонтита  Выпадение пломбы из стеклоиномерного цемента	6 месяцев	6 месяцев
15	Лечение периодонтита молочных зубов	Воспалительные	24 часа	24 часа
16	Виниры	Сколы	8 месяцев	8 месяцев
17	Вкладки	Сколы, выпадение	12	12
			месяцев	месяцев
	- Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%. При КПУ >18 – сроки снижаются на 50%. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.			

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

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

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

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

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пластмассовые протезы	1 месяц	1 месяц
2	Полные и частичные съемные пластинчатые протезы	12 месяцев	12 месяцев
3	Несъемные постоянные конструкции	12 месяцев	12 месяцев
4	Напыление	6 месяцев	6 месяцев
5	Починка протезов	1 месяц	1 месяц
6	Протезирование на имплантатах	12 месяцев	12 месяцев

В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) отменяется.

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

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, гарантия не превышает более 24 часов.

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

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- выполненная работа не соответствует работе, определенной в плане протезирования (план лечения).

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

### **8.3. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по хирургической стоматологии.**

Клиника гарантирует, что все хирургические манипуляции будут проводиться под адекватным обезболиванием в соответствие с клинической ситуацией.

Гарантийные обязательства на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики не представляется возможным установить на срок более 24 часов. К их числу относится операция удаления зуба.

В случае отторжения имплантата до завершения ортопедического этапа Клиника предоставляет возможность повторной установки имплантата за свой счёт.

Гарантийные обязательства распространяются на операцию по имплантации и составляют 1 год при соблюдении следующих условий:

- проведения комплексного лечения, в том числе, протезирование на имплантатах, осуществленное специалистами Клиники;
- строгое соблюдение постоперационного режима согласно рекомендациям врача;
- профессиональная гигиена в течение 1 года после протезирования каждые 3 месяца, затем 1 раз в 6 мес.;
- отказ от курения, как во время лечения, так и весь последующий период

Гарантия и срок службы не распространяется на операции остеопластики (включая синуслифтинг), пластику мягких тканей, поскольку эти вмешательства (степень регенерации) зависят исключительно от организма пациента.

### **8.4. Гарантийные сроки (сроки службы) на ортодонтические услуги.**

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются только на лечение несъемной техникой (брекеты) и составляет 12 месяцев с момента установки, при условии явки пациента в строго назначенные сроки.

Обязательным условием для сохранения гарантий на ортодонтическое лечение являются: выполнение всех рекомендаций и назначений врача-ортодонта, а также фиксация несъемного ретейнера после снятия несъемной техники. Срок ношения несъемного ретейнера – минимум 3 года, максимум – пожизненно. Ретейнер фиксирует достигнутый результат лечения.

Гарантийные обязательства в случае отклейки брекетов: механической и адгезивной.

**Механическая.** По вине пациента. При этом клей остается на зубе, а площадка брекета чистая. Если такая отклейка происходит до 3 раз за курс лечения, пациент обязан оплатить фиксацию согласно установленным расценкам, стоимость брекетов лишь в случае их поломки или потери. При систематической (более 3х раз за курс лечения) поломке или отклейке брекетов по вине пациента, пациент обязан оплатить стоимость брекетов и стоимость их повторной фиксации согласно установленным расценкам. В противном случае клиника оставляет за собой право отказать пациенту в дальнейшем лечении.

**Адгезивная.** Обусловлена нарушением адгезии (попала влага при фиксации). Клей остаётся на брекете. Повторная фиксация пациентом не оплачивается. Оплата взымается только за брекет в случае его потери или поломки.

В случае поломки ортодонтической дуги или иных элементов брекет-системы стоимость новой дуги (элемента) взымается с пациента.

**Гарантийные обязательства** на лечение при диагнозах: «Мезиальная окклюзия (скелетная форма)», «Дистальная окклюзия (скелетная форма)», «Вертикальная резцовая дизокклюзия», «Глубокая резцовая окклюзия» составляют 24 часа. Результатом в этом случае является лишь оптимизация (улучшение) положения зубов, так как при таких диагнозах не всегда возможно достичь правильного прикуса.

Гарантийные обязательства в случае:

- ношения пациентом только съёмных ретенционных аппаратов (каппа, пластинка);
- только проволочных ретенционных конструкций;
- отказа пациента от ретенционных аппаратов;
- неявки на гарантийный проф. осмотр

Не представляется возможным установить на срок более 24 часов.

В случае поломки ретенционного аппарата пациент должен немедленно сообщить об этом лечащему врачу.

**Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение съемной техникой** не представляется возможным установить на срок более 24 часов, так как данные системы не гарантируют достижения ортогнатического (правильного) прикуса. Часто лечение съемной техникой является одним из этапов (подготовительным) ортодонтического лечения.

Гарантийные обязательства снимаются в случае неявки на приём более 3-х месяцев без уважительной причины, клиника оставляет за собой право отказать пациенту в дальнейшем лечении.

При поломке съемной ортодонтической конструкции, починка или новый аппарат оплачиваются согласно действующему прейскуранту.

**Гарантию** на съемные детские ортодонтические пластинки и аппараты при их механическом повреждении или потере не представляется возможным установить на срок более 24 часов.