

«Утверждаю»  
Директор ООО «Авторская стоматология Терновых» Терновых В.С.  
15.05.23  
Инициалы Дата  
Приложение №1  
к приказу № \_\_\_\_\_ от 15.05.2023 года



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о гарантийных обязательствах и сроках службы**  
**при оказании платных медицинских 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 «Авторская стоматология Терновых» (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 (ППРФ 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 №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. Сроки гарантии и сроки службы о вещественных результатах медицинских услуг могут быть зафиксированы в медицинской карте, гарантийном талоне, гарантийном паспорте, гарантийном талоне, плане лечения, акте выполненных услуг, акте сверки, информированном добровольном согласии пациента на оказание медицинских услуг, приложении 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. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 9 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.
  - 3.5. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 9 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.
  - 3.6. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:
    - 3.6.1. на установку временных ортопедических конструкций;
    - 3.6.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
  - 3.7. Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:
    - 3.7.1. на установку временных ортопедических конструкций;
    - 3.7.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
  - 3.8. 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:
    - 3.8.1. при наличии подвижности зубов;
    - 3.8.2. 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.
  - 3.9. 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:
    - 3.9.1. при наличии подвижности зубов;
    - 3.9.2. 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 КИУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается 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 стоматологическую 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 «Авторская стоматология Терновых» о проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях неуведомления. Без документального подтверждения неотложного лечения срок гарантии и срок службы на все овеществленные 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 неуважительным 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.   | Пломба из СТК                    |               |             |
| 1.1. | I класс по Блэку                 | 12 месяцев    | 12 месяцев  |
| 1.2. | II класс по Блэку                | 12 месяцев    | 12 месяцев  |
| 1.3. | III, IV класс по Блэку           | 12 месяцев    | 12 месяцев  |
| 1.4. | V класс по Блэку                 | 12 месяцев    | 12 месяцев  |
| 2.   | Реставрация молочных зубов       | 6 месяцев     | 12 месяцев  |
| 3.   | Коронка на молочный зуб          | 6 месяцев     | 12 месяцев  |
| 4.   | Наложение герметика из компомера | 1 месяц       | 2 месяца    |

- 7.1.1. 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%.

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

- 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 описанных результатов услуг уменьшаются на 70%

| №№   | Наименование  | Срок гарантии | Срок службы |
|------|---|---------------|-------------|
| 1.   | Съемные протезы постоянные  |               |             |
| 1.1. | Частичные съёмные пластиночные протезы  | 12 месяцев    | 12 месяцев  |
| 1.2. | Полные съёмные пластиночные протезы   | 12 месяцев    | 12 месяцев  |
| 2.   | Нейлоновые протезы  |               |             |
| 2.1. | Частичные съёмные нейлоновые протезы  | 12 месяцев    | 12 месяцев  |
| 2.2. | Полные съёмные нейлоновые протезы   | 12 месяцев    | 12 месяцев  |
| 3.   | Мостовидные протезы постоянные  |               |             |
| 3.1. | из металлокерамики и недорогого металла   | 12 месяца     | 24 месяца   |
| 3.2. | Безметалловые (керамика, цирконий)  | 12 месяцев    | 24 месяцев  |
| 4.   | Бюгельное протезирование  | 12 месяца     | 12 месяца   |
| 5.   | Коронки, вкладки, виниры постоянные:  |               |             |
| 5.1. | из металлокерамики и недорогого металла   | 12 месяцев    | 24 месяцев  |
| 5.2. | Безметалловые (керамика, цирконий)  | 12 месяцев    | 24 месяцев  |
| 6.   | Имплантаты дентальные   | 12 месяцев    | 24 месяцев  |
| 7.   | Починка протезов  | 1 месяц       | 3 месяца    |
| 8.   | Протезирование постоянное с опорой на имплантатах                               | 12 месяцев    | 24 месяцев  |
| 9.   | Временные коронки из пластмассы, изготовленные прямым методом; временные пломбы | 2 недели      | 1 месяц     |

В подавляющем большинстве случаев фактические сроки службы превышают сроки гарантии, но решающим фактором является надлежащее выполнение Пациентом правил и условий эффективного и безопасного пользования результатами оказанной ему медицинской услуги. Такая информация выдается Пациенту в виде рекомендаций установленного образца и включает в себя:

- перечень надлежащих действий Пациента как до, так и после медицинского вмешательства;
- медикаментозные и иные назначения Исполнителя;
- частота прихода на контрольно-профилактические осмотры и прочее.

#### 7.2.5.

Хирургическая стоматология (имплантология):

- Имплантат (в зависимости от фирмы-производителя) - от 3 до 5 лет
- В случае отторжения дентального имплантата до начала протезирования, Исполнитель переустановит имплантат при возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги и отсутствии медицинских противопоказаний. Если имплантат отторгается повторно, то Пациенту возвращаются расходы, понесенные Исполнителем на приобретение имплантата, равно как и в случае невозможности переустановить имплантат после первого отторжения или его отторжения после протезирования. В связи с этим будут необходимы соответствующие изменения плана лечения.
- Для реализации данной возможности Пациенту необходимо пройти осмотр и необходимые диагностические мероприятия у Исполнителя, а также оплатить имплантат, костные материалы и мембраны.
- При неудовлетворительной гигиене полости рта, невыполнении строгих гигиенических требований гарантийные сроки отсутствуют полностью.

#### 7.2.6.

Ортодонтия: • Съёмные и несъёмные ортодонтические конструкции – весь срок выполнения ортодонтических процедур, если иное не оговорено заранее с Пациентом.

Гарантийные сроки не распространяются:

1. на все ортопедические конструкции, такие как временные съёмные и несъёмные протезы, несъёмные конструкции, выполненные из пластмассы, адгезивные и иные несъёмные конструкции. Таковые конструкции рассматриваются как временные и не имеют гарантийных сроков;
2. на флекс-дуги, адгезивные ленты и пр. материалы, применяемые при пародонтологическом шинировании зубов;
3. на все виды зубных украшений, на кронежные элементы (винты, скобы), применяемые в хирургической стоматологии;
4. при отказе пациента от гарантийных обязательств, при подписании им соответствующего добровольного информированного согласия.
5. Гарантия не распространяется на втулки (матрицы) замковых креплений и перебазировку съёмных протезов.
6. Гарантийные сроки могут быть уменьшены или отсутствовать вовсе при наличии у Пациента определенных заболеваний организма, способных влиять на зубочелюстную систему (ревматические заболевания, сахарный диабет, онкологические заболевания, некоторые виды авитаминозов и многие другие).

7. Гарантийные сроки не распространяются на все случаи внешнего воздействия на зубочелюстную систему, каковыми могут быть травмы, перекусывание особо твердых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр. Также гарантия прекращает свое действие при работе пациента на вредном производстве.
8. Гарантийные сроки не распространяются при заболевании бруксизмом (скрежет зубами), даже если было проведено лечение этого заболевания.
10. Гарантийные обязательства не действуют в случае отсутствия регулярных профосмотров (не менее 1 раза в год или по рекомендации доктора), а также, проведения профессиональной гигиены (1 раз в 6 месяцев).
11. Исполнитель своевременно предоставляет Пациенту в доступной для него форме необходимую и достоверную информацию о различных видах медицинских вмешательств, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Данная информация передается Пациенту в устной форме, а также фиксируется в добровольных информированных согласиях на медицинское вмешательство, которые отражают сведения о диагнозе и прогнозе заболевания, методах его лечения и связанном с ними риске, возможных альтернативных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и возможных результатах лечения.
12. В случае обоснованных претензий Пациента по поводу недостатков медицинской услуги он имеет все права, предусмотренные Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее по тексту – ЗоЗПП) и иными нормативными правовыми актами РФ. С ЗоЗПП можно ознакомиться на информационном стенде Исполнителя.
13. Более подробно все права и обязанности Пациента указаны в Договоре об оказании платных медицинских услуг.