

**Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы  
при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг  
в ООО «Доктор ЗубноВ»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных медицинских (стоматологических) услуг, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Доктор ЗубноВ» (далее – Стоматология) перед Потребителем при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг.

**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.

2.2. Срок службы – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;
- возврата оплаченных за услуги денежных средств.

2.3. Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

**3. Права и обязанности Стоматологии и Потребителя**

3.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам Потребитель должен обратиться в Стоматологию, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для Потребителя.

3.3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для Потребителя.

**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 установить невозможно 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 Потребителя вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока устраняются на возмездной основе.

4.3. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при требовании Потребителя выполнить работу по его пожеланиям и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

4.4. В случаях, когда особенности организма Потребителя, в том числе состояние его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте стоматологического больного, в том числе:

- при наличии подвижности зубов;
- при наличии сопутствующего заболевания (пародонтит, пародонтоз) или общих соматических заболеваний. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены от 2 до 6 раз в год. Гарантийный срок и кратность проведения профессиональной гигиены 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 Потребителю (подписания акта оказанных медицинских (стоматологических) 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 соматических заболеваний Потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма Потребителя, 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, больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%.

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

6.4. При показателе КПУ более 18 срок гарантии (срок службы) снижается на 50%.

## 7. Отмена гарантийного срока (срока службы)

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

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

- Потребитель в процессе лечения или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

- Потребитель по неубажительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу;

- Потребитель настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (мадикамента);

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

- Если после лечения в период действия гарантий у Потребителя 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).

7.2. В случае соблюдения Потребителем указанных в настоящем разделе требований, Потребитель лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

## 8. Гарантийные сроки и сроки службы на определенные виды медицинских (стоматологических) услуг

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

<i>Вид услуг</i>	<i>Срок гарантии</i>	<i>Срок службы</i>
Наложение пломбы из композитного светоотверждаемого материала:		
I, II класс по Блэку	1 год	1 год
III, IV, V, VI класс по Блэку	0,5 года	0,5 года



<i>Вид услуг</i>	<i>Срок гарантии</i>	<i>Срок службы</i>
Виниры	0,5 года	0,5 года
Наложение пломбы из композитного светоотверждаемого материала с применением анкерных/стекловолоконных штифтов; восстановление полностью отсутствующей клинической коронки	1 год	1 год
Восстановление зуба под искусственную коронку	До окончания протезирования	До окончания протезирования

8.1.1. Данные сроки рекомендованы для Потребителей с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При показателе КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%. При показателе КПУ больше 18 – сроки снижаются на 50%.

8.1.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

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

<i>Вид услуг</i>	<i>Срок гарантии</i>	<i>Срок службы</i>
<b>Пластмассовые протезы:</b>		
• частичные съемные пластиночные протезы;	1 год	1 год
• полные съемные пластиночные протезы.	1 год	1 год
<b>Нейлоновые протезы:</b>		
• частичные съемные нейлоновые протезы;	1,5 года	1,5 года
• полные съемные нейлоновые протезы.	1,5 года	1,5 года
<b>Мостовидные протезы:</b>		
• из металлокерамики;	1 год	1 год
• из недорогоценного металла.	1 год	1 год
Бюгельное протезирование	1 год	1 год
<b>Коронки:</b>		
• из пластмассы;	0,5 года	0,5 года
• из металлокерамики;	1 год	1 год
• из недорогоценного металла.	1 год	1 год
Напыление	0,5 года	0,5 года

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

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

8.2.3. Указанные выше сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений ввиду их естественного износа.



8.2.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50 %.

8.2.5. Выполнение гарантийных обязательств не продлевает срок гарантии.

8.3. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы (услуги):

- эндодонтическое лечение;
- лечение зубов с диагнозом «периодонтит»;
- профессиональная гигиена;
- пародонтологическое лечение;
- наложение повязки (временной пломбы);
- отбеливание зубов;
- временные коронки и временное протезирование;
- изготовление съёмных протезов (перелом, трещина);
- при восстановлении зубов, разрушенных более чем на  $\frac{1}{2}$  объема коронковой части, когда показано несъемное ортопедическое лечение (коронки).

8.4. Реставрация и лечение зубов во фронтальном участке (передних) является условным (без каких-либо гарантий) при:

- отсутствии жевательных зубов;
- патологии прикуса;
- наличие вредных привычек;
- наличие профессионального риска (охранники, спортсмены, музыканты духовых инструментов и т.п.).

8.5. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма и состояния зубочелюстной системы в целом. Эндодонтическое лечение по поводу острого и хронического гранулирующего или гранулематозного периодонтита и кисты корня зуба является условным (без каких-либо гарантий).

8.6. В обязательном порядке, во всех случаях оказания медицинской (стоматологической) помощи Потребителям гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациентов (с учетом их права и желания получить таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума врачей;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего состояния здоровья Потребителя при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

• использование методов и технологий лечения, применяемых в нашей Стоматологии;

• индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Потребителя, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

• безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;

• точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;

• тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку медицинского персонала, а также специальные средства контроля качества их работы;

• применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;

• проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

• проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем раз в полгода;

• динамический контроль процесса и результатов лечения;

• мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

• определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;

• достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

• применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;

• проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

• проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем раз в полгода;

• динамический контроль процесса и результатов лечения;

• мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

• определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;

• достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).