

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об установлении гарантийного срока и срока**  
**службы на овеществлённый результат при**  
**предоставлении (оказании) некоторых**  
**медицинских услуг**  
**в ООО «КЛИНИКА ВЫЗДОРОВЛЕНИЯ»**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее Положение об установлении гарантийного срока и срока службы на овеществлённый результат при предоставлении (оказании) некоторых медицинских услуг в Обществе с ограниченной ответственностью «Клиника Выздоровления» ОГРН 1232300019060, лицензия Министерства здравоохранения Краснодарского края на осуществление медицинской деятельности от 31.07.2023 № Л041-01126-23/00667213 (далее - «Положение») разработано в целях улучшения регулирования взаимоотношений между ООО «Клиника Выздоровления» ОГРН 1232300019060 (далее - Исполнитель) и «Заказчиками», «Потребителями (Пациентами)» (далее - Пациент) при оказании медицинской помощи стоматологического профиля в рамках договоров на предоставление (оказание) платных медицинских услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон № 2300-1), Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ и признании утратившим силу постановления Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006» (указанные нормы права применяются в редакциях, действующих на момент возникновения спорных правоотношений).

Настоящее Положение вместе с другими локальными актами Исполнителя, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы медицинских услуг стоматологического профиля, одновременно имеющих как нематериальный, так и материальный (овеществлённый) результат Исполнителя перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.

1.3. В соответствии с Законом № 2300-1 Исполнитель доводит до сведения Пациента в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, информацию об установленных сроках гарантии и сроках службы медицинских услуг, в том числе стоматологического профиля, одновременно имеющих как нематериальный, так и материальный (овеществлённый) результат, в том числе путем размещения информации на официальном сайте Исполнителя в информационной сети Интернет: <https://klinika-vyzdorovlenia.ru> и на стендах Исполнителя.

## 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ.

2.1. **Гарантия** качественного предоставления (оказания) медицинских услуг - это определённый минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента в момент и после предоставления (оказания) медицинских услуг, который достигается в том числе путём того, что Исполнитель обязуется предоставлять (оказывать) медицинские услуги:

- в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской, которое утверждается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми уполномоченным федеральным органом исполнительной власти и обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;

- на основе клинических рекомендаций;

- с учётом стандартов медицинской помощи, утверждаемых уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- на основе сложившейся клинической практики;

- с соблюдением установленных лицензионных требований;

- в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, определённым санитарным законодательством Российской Федерации;

- с использованием разрешённых к применению в Российской Федерации лекарственных препаратов, медицинских изделий и дезинфекционных средств;

- с применением и эксплуатацией медицинских изделий в соответствии с технической и/или эксплуатационной документацией производителя (изготовителя);

-качество которых соответствует условиям договора на предоставление (оказание) платных медицинских услуг, а также требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

**2.2. Медицинская услуга**, согласно ст. 2 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», представляет собой медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение. Целью является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни. Целью медицинской услуги будет являться нематериальное благо, а именно определенное желаемое пациентом состояние его здоровья. Предметом договора об оказании медицинских услуг выступает не конкретное состояние здоровья пациента, а действия медицинской организации, направленные на достижение желаемого результата. Таким образом, результат медицинской услуги носит нематериальный характер, что выражается в определенном состоянии здоровья пациента, которое не является отделимым от его обладателя.

**2.3.** Поскольку в процессе предоставления некоторых медицинских услуг возникает овеществленный результат, Исполнитель, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, обязан установить на него гарантийный срок и срок службы. Гарантийный срок и срок службы, указанные в настоящем Положении, распространяются только на овеществленные результаты предоставленных пациенту медицинских услуг, перечисленные в настоящем Положении. **Овеществленный результат** - совокупность изделий медицинского назначения, используемых для устранения эстетических и функциональных дефектов зуба, как то: пломбы, вкладки, реставрации, несъемные и съемные зубные протезы, коронки, имплантаты и т.п.

На профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции и прочие не овеществленные результаты услуг, гарантии выражаются в качественном оказании услуг.

**Гарантийные обязательства на все овеществленные результаты услуг полностью утрачиваются при нарушении Пациентом правил поведения в медицинском учреждении, условий Договора на оказание платных медицинских услуг между Пациентом и Исполнителем и врачебных рекомендаций!**

**2.4. Гарантийный срок** на овеществленный результат предоставленной (оказанной) медицинской услуги - это период времени, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в овеществленном результате предоставленной (оказанной) медицинской услуги, Исполнитель обязан удовлетворить следующие требования Пациента:

- безвозмездное устранение недостатков в овеществленном результате предоставленной (оказанной) медицинской услуги;
- соответствующее уменьшение цены предоставленной (оказанной) медицинской услуги, вследствие которой появился её овеществленный результат;
- безвозмездное изготовление другого овеществленного результата медицинской услуги из однородного материала такого же качества или повторное предоставление (оказание) медицинской услуги, при этом Пациент обязан вернуть ранее переданный ему Исполнителем овеществленный результат предоставленной (оказанной) медицинской услуги, например: съёмный зубной протез (иную ортопедическую конструкцию, в том числе с опорой на дентальный(-ые) имплантат(ы)), ортодонтический аппарат и т.д.);
- возмещение понесённых Пациентом расходов по устранению недостатков в овеществленном результате предоставленной (оказанной) медицинской услуги своими силами или третьими лицами.

Исполнителем, для конкретного Пациента могут быть пересмотрены и установлены иные гарантийные сроки в зависимости от клинической ситуации. Если в документах (медицинской карте, гарантийном талоне, плане лечения, акте сдачи-приемки оказанных услуг, приложении к договору предоставления платных медицинских услуг и т.п.) установлен иной гарантийный срок или срок службы, чем срок, указанный в настоящем Положении, то преимущественную юридическую силу (над настоящим Положением) имеет указанный в ином документе срок. При этом стороны исходят из того, что иной (отличный от срока,

установленного в настоящем Положении) гарантийный срок или срок службы согласован с Пациентом и обусловлен физиологическими особенностями или особенностями состояния его здоровья.

**2.5. Недостаток** - это несоответствие овеществлённого результата предоставленной (оказанной) медицинской услуги сложившейся клинической практике, обязательным медицинским требованиям и технологиям, в том числе предусмотренным действующими порядками оказания медицинской помощи и/или стандартами медицинской помощи, и/или клиническими рекомендациями (протоколами лечения). Недостаток овеществлённого результата предоставленной (оказанной) медицинской услуги должен быть подтверждён Исполнителем (медицинским работником Исполнителя, лечащим врачом Пациента) и/или выводами Врачебной комиссии Исполнителя.

**2.6. Срок службы** овеществлённого результата предоставленной (оказанной) медицинской услуги - это период времени, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечить Пациенту возможность использования овеществлённого результата предоставленной (оказанной) медицинской услуги и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

**2.7. Существенный недостаток** - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование овеществлённого результата предоставленной (оказанной) медицинской услуги в соответствии с его целевым назначением и/или который не может быть устранён, и/или на устранение, которого требуются большие затраты (например, полный перелом зубного протеза или выпадение зубной пломбы).

Не являются недостатками оказанной услуги (в том числе существенными), возникшие в результате оказания медицинской услуги: осложнения, побочные эффекты медицинского вмешательства, дискомфортные состояния, ограничения режима, эстетические недостатки, возникшие вследствие биологических особенностей организма Пациента, 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.

Исполнитель информирует, что достижение положительного результата оказания медицинской услуги зависит не только от совокупности необходимых, достаточных, добросовестных, целесообразных и профессиональных действий Исполнителя, но и от встречных со стороны Пациента действий, направленных на содействие Исполнителю в оказании качественной медицинской услуги. Так как результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния стоматологического здоровья, и так как действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то Исполнитель, по независящим как от него, так и от Пациента причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги. Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым.

### **3. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ.**

#### **Исполнитель при оказании медицинских услуг гарантирует:**

**3.1. Безопасность**, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, путём проведения комплекса санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также использованием разрешённых к применению Министерством здравоохранения Российской Федерации технологий, медицинских изделий и лекарственных препаратов, не утративших сроков годности на момент предоставления (оказания) медицинской услуги.

3.2. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учётом его права и желания получать её по доброй воле.

3.3. Оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности.

3.4. Проведение профилактики, диагностики, лечения и медицинской реабилитации медицинскими работниками Исполнителя, имеющими документы об образовании (сертификаты специалиста и свидетельства об аккредитации), подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности.

3.5. Оказание медицинской помощи в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, с учётом стандартов медицинской помощи, а также на основе клинических рекомендаций (протоколов лечения) и сложившейся клинической практики. Реализацию мероприятий по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после предоставления (оказания) медицинских услуг; проведение контрольных осмотров и динамического наблюдения - по показаниям, после сложного лечения и/или при необходимости упреждения нежелательных последствий предоставленных (оказанных) медицинских услуг.

3.6. Проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой медицинским персоналом Исполнителя; динамический контроль процесса и результатов предоставления (оказания) медицинских услуг.

3.7. Достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий Пациента и объективных обстоятельств, выявленных Исполнителем).

Совокупность указанных обязательных гарантий Исполнителя создает предпосылку для качественного оказания платных медицинских услуг (стоматологических услуг) и устойчивости их результатов.

**Гарантийные сроки и сроки службы, указанные в настоящем Положении, действуют только при условии выполнения Пациентом следующих правил использования овеществленных результатов оказанных медицинских услуг, при этом Пациент должен доказать, что ненадлежащее качество оказанной медицинской услуги вызвано именно нарушением Исполнителем гарантий установленных настоящим Положением:**

3.8. Прохождение Пациентом профилактических осмотров у Исполнителя не реже, чем один раз в год от последнего приема.

3.9. Осуществление профессиональной гигиены полости рта каждые 6-8 месяцев, если иной срок не указан Исполнителем.

3.10. Соблюдение всех рекомендаций Исполнителя, а также рекомендаций, изложенных в добровольном информированном согласии, приложениях к договору предоставления платных медицинских услуг, памятках, гарантийных талонах и иных документах, составленных Исполнителем, с которыми Пациент ознакомлен.

3.11. Соблюдение Пациентом индивидуальной гигиены полости рта.

3.12. Невмешательство в результаты стоматологических услуг, оказанных Исполнителем (включая лечение, удаление, изменение положения, цвета и т.п.). Если Пациент намерен провести какое-либо вмешательство в результаты оказанных Исполнителем услуг, он обязан предварительно уведомить Исполнителя о таком намерении.

3.13. В случае обнаружения недостатков в оказанной услуге, Пациент, при возможности, должен обратиться к Исполнителю, не устранять недостатки самостоятельно или в другой медицинской организации. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за медицинской помощью при подтверждении данного факта выпиской из медицинской документации Пациента, заключениями медицинских работников, данными рентгенологических исследований и т.д. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются.

#### **4. ГАРАНТИЯ НА ОКАЗАННЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ, НЕ ИМЕЮЩИЕ ОВЕЩЕСТВЛЕННОГО РЕЗУЛЬТАТА.**

4.1. Под медицинскими услугами, не имеющими овеществленный результат понимаются виды лечения, в результате которых Пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия. **На медицинские услуги потребляемые Пациентом в процессе предоставления, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются.**

Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются, в том числе на:

- осмотр ротовой полости;
- анестезия местная внутривидовая;
- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиена полости рта (чистка зубов);
- отбеливание зубов;
- амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.);
- лечение заболеваний, связанных с воспалением периодонта и пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- наложение повязки (установка временной пломбы);
- временные ортопедические конструкции, которые должны были быть заменены на постоянные в установленный Исполнителем сроки (в том числе временные пластмассовые коронки);
- на втулки (матрицы) и перебазировку протезов;
- установку пломбы/реставрацию при разрушении коронковой части зуба более чем на 50% (от объема коронковой части), так как в таких случаях рекомендовано протезирование зуба вкладкой и/или искусственной коронкой;
- на зубы, ранее пролеченные эндодонтически в других медицинских учреждениях, при дальнейшем терапевтическом или ортопедическом лечении у Исполнителя;
- на имплантанты, установленные в других медицинских учреждениях, при дальнейшем ортопедическом лечении у Исполнителя;
- установку временной пломбы, которая должна быть заменена на постоянную в установленный Исполнителем срок;
- установку Skuse;
- иные медицинские услуги, не перечисленные в настоящем пункте Положения.

4.2. Гарантийные сроки и сроки службы при ортодонтическом лечении, устанавливаются только на овеществленные результаты предоставленных (оказанных) Исполнителем медицинских услуг (на ретенционные аппараты после снятия брекет-системы), так как ортодонтическое лечение проводится в целях лечения и профилактики зубочелюстных патологий, в том числе исправления прикуса, способствует нормализации положения отдельных зубов, формы и размера зубных рядов, коррекции прикуса и является эффективным способом устранения дефектов и аномалий положения отдельных зубов, зубных рядов, прикуса, нормализации жевания и улучшения эстетики лица, в связи с чем ввиду отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно.

4.3. Достижение результата стоматологических услуг, ожидаемых Пациентом, во многом зависит от биологических особенностей организма Пациента, его физиологической реакции на вмешательство. Ввиду того, что практическая медицина не является точной наукой, то ожидания Пациента могут не совпасть с фактически полученным результатом. **Исполнитель не несет ответственности за необоснованные ожидания Пациента по результатам оказания медицинской услуги.**

## **5. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ**

5.1. На оказанные платные медицинские услуги Пациенту предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на платные медицинские услуги, имеющие овеществленный результат.

5.2. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение Пациентом всех предписаний и рекомендаций Исполнителя, обеспечение необходимого уровня гигиены ротовой полости и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение Пациентом профилактических осмотров согласно графику осмотров, составленным Исполнителем.

## **6. ГАРАНТИЯ НА ОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ, ИМЕЮЩИЕ ОВЕЩЕСТВЛЕННЫЙ РЕЗУЛЬТАТ.**

6.1. Исполнитель несет ответственность за качество результата оказанной медицинской услуги в течение гарантийного срока. Гарантийные сроки и сроки службы на овеществлённые результаты некоторых предоставляемых (оказываемых) Исполнителем медицинских услуг устанавливаются в соответствии с Приложением № 1, Приложением № 2 и Приложением № 3 к настоящему Положению.

6.2. Гарантийный срок, указанный в Приложении № 1, Приложении № 2 и Приложении № 3 настоящего Положения, распространяется на материалы, используемые для создания овеществленного результата оказания платной медицинской услуги.

6.3. Овеществлённые результаты предоставленных (оказанных) Исполнителем медицинских услуг, не указанные в Приложениях к настоящему Положению не имеют установленных гарантийных сроков и сроков службы.

## **7. НЕГАРАНТИЙНЫЕ СЛУЧАИ.**

7.1. Исполнитель не несет ответственность за недостатки качества оказанных медицинских услуг в случае если недостатки возникли в результате:

- травмы Пациента (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- оперативные вмешательства (пластическая хирургия в области лица и шеи);
- попытки Пациента самостоятельного ремонта или коррекции овеществленного результата;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у Пациента диагнозов: бруксизм и повышенная стираемость зубов, при системных заболеваниях крови и кроветворных органов, эндокринной системы;
- на терапевтическое лечение зубов с диагнозом некариозные поражения (гипоплазия эмали, флюороз);
- не предоставления Пациентом Исполнителю достоверной информации о состоянии своего здоровья и иных сведений, которые могут повлиять на качество оказываемых медицинских услуг;
- наличия у Пациента тяжелой соматической патологии;
- выявление у Пациента онкопатологии;
- многоплодной беременности;
- особенностей профессиональной деятельности Пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия травмоопасными видами спорта (например перекусывание особо твердых предметов, бокс, борьба, баскетбол);
- выявления у Пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение клинических рекомендаций Исполнителя;
- лечение зубов, ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению;
- при невозможности проведения или отказе Пациента от проведения диагностики с целью постановки (уточнения) диагноза;
- если Пациент настаивает на лечении и/или протезировании зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.);
- при возникновении у Пациента аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории Российской Федерации, в случае если Пациент знал и не сообщил Исполнителю о возможных аллергических реакциях;
- при фиксации и починке протезов (иных конструкций), изготовленных в других медицинских учреждениях;
- при повреждении овеществленных результатов медицинских услуг, изготовленных Исполнителем, вследствие обстоятельств непреодолимой силы природного и техногенного характера;
- противоправных действий третьих лиц;

-отказа Пациента от лечения в объеме, необходимом по медицинским показаниям (например: удаление старой пломбы, расширенный объем лечения глубокого кариеса с пломбировкой каналов и т.п.);

-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, ревматические заболевания, сахарный диабет, некоторые виды авитаминозов и другие);

-невыполнение Пациентом рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы определяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;

-естественный износ матриц замковых съемных протезов, отказ Пациента от замены матриц;

-Пациент в процессе лечения, без уведомления Исполнителя обратился за коррекцией (исправлением) ошестовленного результата предоставленной (оказанной) медицинской услуги (зубного протеза (ортопедической конструкции), зубной пломбы, реставрации зуба и т.д.) в любую другую медицинскую организацию.

7.2.Срок гарантии (срок службы) ошестовленных результатов предоставленных медицинских услуг не возобновляется и не начинает течь заново, при коррекции (починке, исправлении) в процессе использования.

7.3.Исполнитель не несет ответственности за недостатки оказанных медицинских услуг в случае отсутствия причинно-следственной связи между возникшими недостатками в оказанной медицинской услуге и действиями Исполнителя, в том числе если недостатки возникли по причине физиологических особенностей Пациента, состояния его здоровья, вредных привычек, влияющих на качество оказанных услуг.

7.4. Исполнитель не несет ответственности за недостатки оказанных медицинских услуг в случае если Пациент настаивает на нежелательных с точки зрения Исполнителя методах профилактики, диагностики, лечения и/или медицинской реабилитации, которые не предусмотрены стандартами медицинской помощи, клиническими рекомендациями (протоколами лечения) и сложившейся клинической практикой. Исполнитель вправе продолжить предоставление (оказание) Пациенту медицинских услуг, но ответственности за их качество не несёт, а гарантийные сроки и сроки службы на ошестовленные результаты таких предоставленных (оказанных) медицинских услуг не устанавливаются.

## **8. УМЕНЬШЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ).**

8.1.Исполнитель вправе в одностороннем порядке уменьшить гарантийный срок, установленный в настоящем Положении, отразив это изменение в амбулаторной карте и (или) в Гарантийном талоне (при наличии такового) Пациента, в следующих случаях:

-возможное влияние на результат и качество оказанной услуги общих заболеваний Пациента и имеющихся стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

-снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

-прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

-невыполнение рекомендаций врача, по проведению необходимых мероприятий направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен и т.п.;

-самолечение стоматологических заболеваний (прием медикаментов, не назначенных врачом);

-при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый Исполнителем, больше 1,5 - гарантийный срок уменьшаются на 50%;

-при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) в промежутке 13-18 гарантийный срок снижается на 30%;

-при КПУ более 18 гарантийный срок снижается на 50%;

-нарушение Пациентом правил пользования и ухода за зубными протезами;

-иные причины, обоснованные лечащим врачом Пациента;

-клиническая ситуация в ротовой полости Пациента, наличие подвижности зубов (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и т.п.);

8.2. Об уменьшении срока гарантии на стоматологические услуги (работы) Исполнитель, сообщает Пациенту и делает соответствующую запись в его медицинской карте и (или) в его Гарантийном талоне (при наличии такового).

## **9. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА ПО ГАРАНТИЙНЫМ СЛУЧАЯМ.**

9.1. Гарантийный срок, срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи о вещественного результата услуги Пациенту.

Гарантийный срок и срок службы на зубные протезы (ортопедические конструкции), а также на ортодонтические аппараты и конструкции начинает действовать с момента постоянной фиксации зубных протезов (ортопедических конструкций), ортодонтических аппаратов и конструкций в ротовой полости Пациента.

**Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на временные зубные протезы (временные ортопедические конструкции), а также на временные ортодонтические аппараты и конструкции.**

9.2. Гарантийный срок и срок службы на овеществлённый результат предоставленной (оказанной) Исполнителем медицинской услуги исчисляется с момента приёма Пациентом предоставленной (оказанной) медицинской услуги, которая привела к появлению овеществлённого результата.

9.3. Гарантийный срок и срок службы на постоянные полные съёмные и частичные съёмные зубные протезы (ортопедические конструкции) исчисляются независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент или нет.

9.4. Гарантийный срок и срок службы на овеществлённый результат не возобновляются и не начинает течь заново при любой коррекции Исполнителем овеществлённого результата предоставленной (оказанной) и принятой Пациентом медицинской услуги.

9.5. Гарантийный срок и срок службы на овеществлённый результат прерываются и не возобновляются в случае, если Пациент в течение гарантийного срока и срока службы обратился за коррекцией овеществлённого результата предоставленной (оказанной) и принятой Пациентом медицинской услуги в любую другую медицинскую организацию без согласия на это Исполнителя.

9.6. Овеществлённые результаты предоставленных (оказанных) Исполнителем медицинских услуг, не указанные в Приложении № 1, Приложении № 2 и Приложении № 3 к настоящему Положению, не имеют установленных гарантийных сроков и сроков службы.

9.7. Пациент, являющийся потребителем услуг, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков. Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течении гарантийного срока, но не позднее чем в течение семи дней с момента обнаружения данного недостатка, по существенным недостаткам - в течении срока службы. Требования по устранению недостатков, поступившие от Пациента с нарушением сроков, не принимаются и не рассматриваются.

В случае возникновения гарантийного случая или выявления недостатков (включая существенные) Пациент обязан обратиться к Исполнителю, в порядке установленном Закон № 2300-1, письменно изложив суть своих требований.

Если Пациент до обращения к Исполнителю самостоятельно, силами третьих лиц устранил выявленные недостатки, Исполнитель не несет ответственности за недостатки, обнаруженные в течение гарантийных сроков и сроков службы, а Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в результатах предоставленных услуг.

9.8. После осмотра Пациента, Исполнитель принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

9.9.Исполнитель имеет право потребовать, а Пациент обязан предоставить документальное подтверждение надлежащего соблюдения пациентом обязанностей и правил, изложенных в разделе 3 настоящего Положения.

9.10.Сторона, считающая свои права нарушенными, обязана заявить соответствующую письменную претензию нарушившей стороне либо воспользоваться правом на судебную защиту в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

9.11.Письменная претензия Пациента вручается Исполнителю лично, или направляется в адрес Исполнителя в виде почтового отправления - заказного письма с уведомлением о вручении и описью вложения.

В случае представления претензии лично один экземпляр претензии вручается Исполнителю (руководителю, должностному лицу) под подпись лица, принявшего документ (с указанием ФИО (при наличии), должности), с отметкой о дате вручения на втором экземпляре, который остается у Пациента. К претензии прилагаются копии документов обосновывающих позицию Пациента.

В случае направления претензии в виде почтового отправления, датой заявления претензии является дата почтового штемпеля (иной почтовой отметки) о вручении соответствующего отправления адресату, а в случае отсутствия адресата по адресу указанному в Договоре или возврату почтового отправления по иной причине в связи с невозможностью доставки или вручения - дата, указанная в почтовой квитанции соответствующего почтового отправления.

9.12.Претензия Пациента должна содержать описание допущенного нарушения (недостатка), нормы закона и положения договора, на которых основаны требования, а также суть требований Пациента согласно законодательству Российской Федерации. К претензии должен быть приложен подробный расчет суммы требования и копии документов его обосновывающих. Претензия, не соответствующая данным правилам, не считается претензией и Исполнителем не рассматривается как начало процедуры досудебного урегулирования спора и разногласий сторон.

9.13.Исполнитель в течение 10 дней с момента получения претензии Пациента обязан рассмотреть ее и пригласить Пациента на заседание врачебной комиссии. Пациент, в свою очередь, обязан в сроки, указанные Исполнителем, явиться на заседание врачебной комиссии - для рассмотрения сути возникших у Пациента претензий (досудебный порядок).

9.14.В случае назначения экспертизы ее оплату производит сторона, инициировавшая проведение экспертизы. Исполнитель оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения Пациентом рекомендаций, данных при установлении гарантийного срока, а так же проведения экспертизы качества. В случае направления пациента на экспертизу в период срока гарантии, оплату экспертизы производит Исполнитель. Если заключением эксперта будет установлено, что случай не является гарантийным, недостатки в работе отсутствуют, то Исполнитель вправе потребовать от Пациента возмещения расходов на оплату экспертизы. При отказе от проведения экспертизы пациент утрачивает право на гарантию.

## **10. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПО ВИДАМ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОГО ПРОФИЛЯ**

### **10.1. Медицинские услуги по терапевтической стоматологии.**

10.1.1.К услугам по терапевтической стоматологии, на которые распространяются гарантийные обязательства Исполнителя, относятся:

- услуги по лечению неосложнённого кариеса зубов;
- услуги по лечению осложнённого кариеса зубов (пульпита и периодонтита зубов), которые связаны с эндодонтическим лечением;
- услуги эстетической (косметической) стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена и/или корректировка зубных пломб и т.д.);

-услуги по подготовке (лечению) зубов перед зубным протезированием (ортопедическим лечением), в том числе с использованием дентальных имплантатов.

10.1.2.Признаками завершения предоставления (оказания) медицинских услуг по терапевтической стоматологии являются:

-при лечении неосложнённого кариеса зубов - постановка постоянной пломбы на зуб;

-при лечении осложнённого кариеса зубов (пульпита и периодонтита) - постоянное пломбирование корневых каналов зуба с постановкой постоянной пломбы на зуб.

10.1.3.Гарантийные сроки и сроки службы на о вещественные результаты предоставленных (оказанных) стоматологических медицинских услуг терапевтического профиля устанавливаются согласно Приложения № 1 к настоящему Положению.

## **10.2. Медицинские услуги по ортопедической и ортодонтической стоматологии.**

10.2.1.К медицинским услугам по ортопедической стоматологии, на которые распространяются гарантийные обязательства Исполнителя, относятся: услуги по устранению (лечению) дефектов коронковой части зубов и/или зубных рядов челюстей с помощью постоянных зубных протезов (ортопедических конструкций).

10.2.2.К постоянным зубным протезам (ортопедическим конструкциям) относятся:

-металлокерамические и цельнолитые коронки, в том числе с опорой на дентальные имплантаты, и комбинации этих коронок, а также мостовидные ортопедические конструкции, в том числе с опорой на дентальные имплантаты, виниры;

-безметалловые коронки (коронки на основе прессованной керамики, композитные коронки, коронки на основе оксида циркония);

-частичные съёмные протезы;

-полные съёмные протезы;

-бюгельные протезы (с замками, кламмерами, в том числе с фиксацией на дентальных имплантатах).

10.2.3.Гарантийный срок и срок службы на зубные протезы (ортопедические конструкции), а также на ортодонтические аппараты и конструкции начинает действовать с момента постоянной фиксации зубных протезов (ортопедических конструкций), ортодонтических аппаратов и конструкций в ротовой полости Пациента.

10.2.4.Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на временные зубные протезы (временные ортопедические конструкции), а также на временные ортодонтические аппараты и конструкции.

10.2.5.Гарантийные сроки и сроки службы на о вещественные результаты предоставленных (оказанных) стоматологических услуг ортопедического профиля устанавливаются согласно Приложения № 2 к настоящему Положению.

## **11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

11.1.Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения приказом директора и действует бессрочно.

11.2.Все изменения и дополнения к настоящему Положению оформляются в письменной форме.

**ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА ОВЕЩЕСТВЛЁННЫЙ РЕЗУЛЬТАТ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ ТЕРАПЕВТИЧЕСКОГО ПРОФИЛЯ**

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы). Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы;
- при восстановлении/реставрации - восстановление формы/цвета зуба, замена/корректировка пломб.

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из цемента (молочный, постоянный прикус)	1,5 мес.	3 мес.
Пломба из композита светового отверждения (постоянный прикус)	1 год	2 года
Пломба из композита светового отверждения (молочный прикус)	6 мес.	1 год

\*Примечание:

1. Данные сроки гарантии и сроки службы на о вещественный результат предоставленной (оказанной) медицинской услуги рекомендованы для Пациента с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса, а именно:

- при показателе интенсивности поражения зубов кариесом (КПУ - кариозные зубы, пломбированные зубы, удаленные зубы) от 13 до 18 сроки гарантии и сроки службы на о вещественный результат предоставленной (оказанной) медицинской услуги снижаются на 30%;
- при показателе интенсивности поражения зубов кариесом (КПУ - кариозные зубы, пломбированные зубы, удаленные зубы) более 18 сроки гарантии и сроки службы на о вещественный результат предоставленной (оказанной) медицинской услуги снижаются на 50 %.

2. При неудовлетворительной гигиене ротовой полости сроки гарантии и сроки службы на о вещественный результат предоставленной (оказанной) медицинской услуги снижаются на 70%, а именно при показателях:

- индекса гигиены Фёдорова Ю. А. - Володкиной В. В. более 2,1;
- упрощённого индекса гигиены (УИГ) Greene, Wermillion (1964 г.) более 1,7.

3. К категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены Исполнителем в течение действующего гарантийного срока на о вещественный результат предоставленной (оказанной) медицинской услуги, относятся: нарушение краевого прилегания зубной пломбы, вторичный кариес, недостаточная отполированность зубной пломбы, сколы зубной пломбы.

4.К категории существенных недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены Исполнителем в течение действующего срока службы на овеществлённый результат предоставленной (оказанной) медицинской услуги относятся: выпадение зубной пломбы, подвижность зубной пломбы.

**ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА ОВЕЩЕСТВЛЁННЫЙ РЕЗУЛЬТАТ  
СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ ОРТОПЕДИЧЕСКОГО ПРОФИЛЯ**

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

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съёмные конструкции: полные съёмные конструкции, спеченная керамика, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
<b>Вкладки:</b>		
Восстановительная вкладка, накладка E-max с индивидуальными проработками	1 год	3 года
Вкладка восстановительная композитная	1 год	1 год
Вкладка восстановительная цельнокерамическая	1 год	1 год
Вкладка культевая со штифтом из сплава специальных металлов	1 год	2 года
Коронка (винир , вкладка ) временная пластмассовая ( лабораторная )	1 мес.	1 мес.
<b>Виниры:</b>		
Винир 360 с дополнительными индивидуальными проработками	1 год	1 год
Винир композитный	1 год	2 года
Винир цельнокерамический	1 год	3 года
Коронка (винир , вкладка ) временная пластмассовая (лабораторная)	1 мес.	1 мес.
Провизорная коронка/винир PMMA	1 мес.	1 мес
<b>Коронки:</b>		
Коронка временная пластмассовая на импланте (лабораторная)	1 мес.	1 мес.
Коронка ( винир , вкладка ) временная пластмассовая (лабораторная)	1 мес.	1 мес.
Коронка временная металлопластмассовая	1 мес.	2 мес.

Восстановление коронкой временного (молочного) зуба	6 мес.	1 год
Восстановление зуба металлокерамической коронкой	1 год	2 года
Восстановление зуба безметалловой коронкой	1 год	2 года
Восстановление зуба керамическим виниром	6 мес.	1 год
Восстановление зуба металлокерамической коронкой на имплантате	1 год	2 года
Восстановление зуба безметалловой коронкой на имплантате	1 год	2 года
Восстановление зубного ряда несъемной конструкцией с опорой на 4 имплантата	1 год	2 года
Съемный протез на балочной опоре	1 год	2 года
Частичный съемный пластиночный протез	6 мес.	1 год
Полный съемный пластиночный протез	6 мес.	1 год
Съемный бюгельный протез	1 год	2 года
Съемный бюгельный протез с замковой фиксацией	1 год	2 года
Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
Временные пластиночные протезы разобщающиеся, имедиат протезы (при условии проведения плановых перебазировак 1 раз в 1-1,5 мес.)	6 мес.	1 год
Коронка безметалловая керамическая E-max с опорой на имплантат с цементной фиксацией на индивидуальном титановом абатменте	2 года	5 лет
Металлокерамическая коронка с опорой на имплантат с индивидуальным абатментом	2 года	5 лет

\*Примечание:

1.Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается соответствующей записью в медицинской карте и (или) в его Гарантийном талоне (при наличии такового).

2.Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

-на установку временных ортопедических конструкций;

-при невыполнении рекомендованного плана лечения.

3.При желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования Исполнитель имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента. **В указанном случае все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет Пациента.**

4.Гарантия аннулируется при нарушении Пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных

щеток, очищающих таблеток и т.д.).

**5.В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.**

6.Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в установленный Исполнителем срок, то дальнейшая ответственность с Исполнителя снимается.

7.До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

-выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);

-выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

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

9.Металлокерамические конструкции не выдерживают ударных и точечных нагрузок. Так, например, металлокерамическими протезами недопустимо разгрызание жесткой пищи, сухарей и сушек, раскалывание скорлупы орехов, открывание бутылок, перекусывание лески, ниток, проводов, открывание пакетов, пузырьков. Следует быть аккуратнее, когда конструкции протезов объединяют несколько зубов и не позволяют контролировать нагрузку на каждом отдельном зубе, особенно при попадании твёрдых частиц в мягкой пище.

10.Гарантии в полном объеме действуют только при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов.

В остальных случаях сроки устанавливаются индивидуально.

При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма Пациента.

## ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА ОВЕЩЕСТВЛЁННЫЙ РЕЗУЛЬТАТ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ ОРТОДОНТИЧЕСКОГО ПРОФИЛЯ

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

В связи с тем, что ортодонтическая стоматология - неточная наука, Исполнитель, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии, четких результатов и сохранения результатов в течении жизни.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
<b>Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:</b>		
- каппа однослойная	6 мес.	12 мес.
- несъемный ретейнер	12 мес.	24 мес.
- вестибулярная пластинка	12 мес.	24 мес.

\*Примечание:

1.Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту Пациента, что подтверждается соответствующей записью в медицинской карте и (или) в его Гарантийном талоне (при наличии такового).

2.Гарантийный срок аннулируется:

- при нарушении Пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;
- при несоблюдение условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);
- после завершения активного лечения Пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.