



## ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ И СРОКАХ СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ ПО ПРОФИЛЮ «СТОМАТОЛОГИЯ»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 01.05.2017) "О защите прав потребителей", 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 Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006», приказом Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении Порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации». В силу положений данных нормативных актов пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

Настоящее положение в соответствии со ст. 10 Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) "О защите прав потребителей" доводится до сведения Пациента, а также размещается на информационном стенде клиники.

### 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

**Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить одно из следующих требований пациента:

- 2.1. Безвозмездное устранение недостатков выполненной работы;
- 2.2. Безвозмездное повторное выполнение этой работы;

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, то есть с момента окончания комплексного стоматологического лечения. Исполнитель в течение гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работы, действия третьих лиц или непреодолимой силы.

**Срок службы** – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечить потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня со дня принятия результата работы пациентом, то есть с момента окончания комплексного стоматологического лечения.

**Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям.



**Существенный недостаток** – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением; либо который не может быть устранен. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

**Исполнитель обязан** своевременно предоставить пациенту необходимую и достоверную информацию об установленных гарантийных сроках и сроках службы; информацию о правилах и условиях эффективного использования результата комплексного стоматологического лечения, а именно – рекомендовать пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта и за протезами:

- a. периодичность профилактических осмотров;
- b. периодичность проведения профессиональной гигиены полости рта;
- c. правила ухода за протезами.

Исполнитель не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работы.

### 3. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

Стоматологическая клиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- 3.1. Оказание стоматологических услуг в соответствии со стандартами, протоколами, нормами, ГОСТами и законодательством Российской Федерации;
- 3.2. Безопасность оказания услуг, что обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в медицинской организации проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарными правилами и нормами), а также использованием разрешенных к применению на территории РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- 3.3. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- 3.4. Составление рекомендуемого (оптимального) и альтернативного планов лечения;
- 3.5. Оказание стоматологических услуг в соответствии с действующей лицензией;
- 3.6. Проведение лечения специалистами, имеющими документы об образовании, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- 3.7. Тщательное соблюдение Протоколов и стандартов лечения;



- 3.8. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- 3.9. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

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

- 4.1. Гарантия на оказанные Стоматологической клиникой услуги, не имеющие овеществленного результата, не дается;
- 4.2. Пациент вправе предъявить претензии Стоматологической клинике за нарушение Стоматологической клиникой гарантий, указанных в разделе 3 настоящего Положения, которое привело к ненадлежащему качеству оказанной услуги. При этом Пациент должен доказать, что ненадлежащее качество оказанных услуг вызвано именно нарушением Стоматологической клиникой данных гарантий;
- 4.3. Достижение результата стоматологической услуги, ожидаемого 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. В данном случае Стоматологическая клиника не несет ответственности за неоправданные ожидания Пациента по результатам оказания услуги;

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

- 5.1. Стоматологическая клиника несет ответственность за качество результата оказанной услуги в течение гарантийного срока. Гарантийный срок на результат оказанной медицинской услуги, устанавливается Приложением 1 к настоящему Положению;
- 5.2. Лечение стоматологических заболеваний, не указанных в Приложении 1 к настоящему Положению, относится к медицинским услугам и не имеет установленных гарантийных сроков и сроков службы, так как при оказании услуги отсутствует результат в овеществленной форме;
- 5.3. Гарантийный срок, указанный в п. 5.1. настоящего соглашения, распространяется на материалы, используемые для создания результата оказания услуги;
- 5.4. Стоматологическая клиника не несет ответственности за недостатки оказанных услуг в случае если соблюдаются два условия:
  - Стоматологической клиникой были оказаны услуги в соответствии с гарантиями, указанными в разделе 1 настоящего Положения;
  - Стоматологической клиникой использованы для создания результата оказанной услуги материалы надлежащего качества;
- 5.5. Если недостаток возник ввиду физиологических особенностей, состояния здоровья Пациента или по причине наличия у него вредных привычек, Стоматологическая клиника не несет ответственности за результат оказанных услуг.



## 6. ГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ

- 6.1. В случае обнаружения Пациентом в течение гарантийного срока недостатков в оказанных услугах или их результате, которых Пациент не мог обнаружить при приемке и/или непосредственном оказании медицинской услуги Пациент вправе обратиться в Стоматологическую клинику с одним из следующих требований:
- безвозмездно устраниТЬ недостатки оказанных услуг в разумный срок;
  - соразмерно уменьшить установленную цену за оказанные услуги. В случае предъявления указанных требований Пациент обязан явиться в Стоматологическую клинику для осмотра его Лечащим врачом и фиксации недостатка оказанной услуги;

## 7. НЕГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ

- 7.1. Стоматологическая клиника не несет ответственность за недостатки качества оказанных услуг в случае если недостатки возникли в результате:
- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
  - оперативные вмешательства (пластика хирургия в области лица и шеи);
  - попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
  - дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
  - наличия у пациента заболевания «брексизм»;
  - наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
  - выявление у пациента онкопатологии;
  - выявление у пациента заболевания «остеопороз»;
  - многоплодной беременности;
  - выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;
  - несоблюдение рекомендаций врача;
  - чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.
- 7.2. Стоматологическая клиника не несет ответственности за недостатки оказанных услуг в случае отсутствия причинно-следственной связи между возникшими недостатками в оказанной услуге и действиями Стоматологической клиники, в том числе если недостатки возникли по причине физиологических особенностей Пациента, состояния здоровья, вредных привычек, влияющих на качество оказанных услуг.

## 8. УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ НЕ УСТАНАВЛИВАЕТСЯ ГАРАНТИЯ

- 8.1. Стоматологическая клиника не устанавливает гарантию на следующие оказанные медицинские услуги:
- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других медицинских учреждениях;
  - восстановление пломбой зуба, коронка которого разрушена более чем на ½;



- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других медицинских учреждениях;
  - установка временных ортопедических конструкций, которые должны были быть заменены на постоянные в установленный лечащим врачом срок;
  - установка временной пломбы, которая должна быть заменена на постоянную в установленный лечащим врачом срок;
  - установка скайса;
  - услуги, входящие в план лечения, который не был завершен по причинам, независящим от Стоматологической клиники;
  - услуги, на проведении которых настоял Пациент несмотря на указания лечащего врача о том, что данные услуги являются нежелательными. Согласие на такой (неоптимальный) вид лечения оформляется в амбулаторной карте;
- 8.2. В отдельных сложных случаях, при согласии Пациента, лечение может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить Пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает полную стоимость новой работы согласно действующего прейскуранта клиники;

## 9. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

9.1. Гарантийный срок на стоматологические услуги, оказываемые Стоматологической клиникой, установлены в Приложении № 1 к настоящему Положению. Лечащим врачом для каждого конкретного пациента могут быть пересмотрены и установлены иные гарантийные сроки в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантии. С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки могут быть уменьшены или увеличены, что фиксируется лечащим врачом в Амбулаторной карте Пациента.

## 10. УМЕНЬШЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

10.1 Стоматологическая клиника вправе в одностороннем порядке уменьшить гарантийный срок, установленный в настоящем Положении, отразив это изменение в Амбулаторной карте 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, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (прием медикаментов, не назначенных врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – гарантийный срок уменьшается на 50%; - при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13- 18 гарантийный срок снижается на 30%; - при КПУ более 18 гарантийный срок снижается на 50%; - нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами; - иные причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

## 11. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

11.1 .Стоматологическая клиника вправе отменить гарантийный срок на оказанные услуги в следующих случаях:

- при непосещении лечащего врача через каждые 6 месяцев от последнего приема; - при неудовлетворительной гигиене полости рта Пациента (если Пациент выполняет услугу по профессиональной гигиене полости рта реже чем 1 раз в 6 месяцев или в иной срок, установленный Стоматологической клиникой);
- при несоблюдении рекомендаций лечащего врача и Правил эксплуатации результатов стоматологических услуг, утвержденных Стоматологической клиникой;
- при несоблюдении сроков лечения, установленных лечащим врачом;
- при несоблюдении индивидуальной гигиены полости рта;
- при отказе выполнения комплексного плана лечения / протезирования, согласованного с Пациентом.

11.2 .В случае если после оказания услуг Пациент обратился в другое медицинское учреждение, которое оказало ему услуги, влияющие на результат оказанных Стоматологической клиникой услуг, Стоматологическая клиника вправе уменьшить или отменить гарантийный срок на результат оказанных услуг в зависимости от степени влияния оказанной медицинской услуги в другом медицинском учреждении на результат оказанных Стоматологической клиникой услуг.

## 12. СРОКИ ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА С ПРЕТЕНЗИЕЙ

12.1 Пациент вправе обратиться в Стоматологическую клинику с претензией о качестве оказанных стоматологических услуг в течение гарантийного срока, но



не позднее, чем в течение семи дней с момента обнаружения данного недостатка;

12.2. Претензии, поступившие от Пациента с нарушением сроков, указанных в п. 12.1. настоящего Положения не принимаются и не рассматриваются.

## Приложение 1

### К положению о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных стоматологических услуг

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
<b>Пломба из цемента:</b>		
I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
II класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
III класс по Блэку	1,5 месяца	1 месяца
IV класс по Блэку	нет	нет
V класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
<b>Пломба из химического композита:</b>		
I, II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	1 год
<b>Пломба из композита светового отверждения:</b>		
I класс по Блэку	1 год	2 года
II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	1,5 года
Пломба с парапульпарным штифтом	1 год	2 года
Виниры	6 месяцев	1 года
Профессиональная гигиеническая чистка полости рта	2 недели	
Лечение молочных зубов с диагнозом «кариес»	3 месяца	
Герметизация фиссур	3 месяца	6 месяцев

### Ортопедическая стоматология

<b>Вкладки:</b>		
Из металла	1 год	2 года
Безметалловые	1 год	2 года



Виниры	9 месяцев	1 год
<b>Коронки:</b>		
Из пластмассы временные	1 месяц	3 месяца
Цельнолитые	2 года	5 лет
Металлокерамические	2 года	5 лет
Из диоксида циркония	2 года	5 лет
Бюгельные протезы	2 года	5 лет
Съемные пластиночные протезы	6 месяцев	2 года