



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ ЗДОРОВЬЯ»

/ А.А. Солдатенкова
расшифровка подписи

2022 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о предоставлении гарантии на стоматологические услуги

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами общества с ограниченной ответственностью «ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ ЗДОРОВЬЯ» (далее Клиника), а также договорами на оказание платных медицинских услуг регулирует взаимоотношения, возникающие между Клиникой как исполнителем и потребителем (Заказчиком) или законным представителем потребителя при оказании стоматологической медицинской помощи за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Потребителя или его законного представителя.

Положение закрепляет права Клиники в соответствии со ст. 5 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» устанавливать сроки службы и гарантийные сроки на выполненные работы и обязанности Клиники по устранению недостатков работы, обнаруженных в течение гарантийного срока и по истечении срока гарантии в пределах установленных сроков службы.

Настоящее Положение вводится в действие с момента его утверждения, предназначено для использования работниками Клиники, участвующими в процессе оказания стоматологических услуг, ознакомления с ним Потребителей/Законных представителей Потребителей до подписания договора на оказание платных медицинских услуг (далее Договор) и действует до его изменения, либо принятия в новой редакции.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации (часть вторая),
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»,
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»,
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.2. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности. Клиника, как исполнитель стоматологических (в т.ч. ортопедических) услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. Потребитель / Законный представитель, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены Потребителем / Законным представителем в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

2. Определение понятий гарантии и срока службы

2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Потребитель / Законный представитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге);
- безвозмездного изготовления другого изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы, при этом Потребитель обязан возвратить ранее изготовленное для него Исполнителем изделие;
- гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Потребителю.

2.2. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям стандарта, протокола, алгоритма оказания и технологиям, либо условиям Договора, либо целям оказания стоматологической помощи, подтвержденное заключением врачебной комиссии Клиники, или заключением независимого эксперта. Недостаток должен быть безвозмездно устранен Клиникой в течение действующего гарантийного срока.

2.3. Существенный недостаток работы, услуги – 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. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе Потребитель / Законный представитель вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено Клиникой в течение 20 (двадцати) дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен Договором.

2.4. Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Потребителя после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

2.5. Срок службы изделия / о вещественного результата работы исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого изделие пригодно к использованию. На протяжении установленных сроков службы Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине.

2.6. Безусловные гарантии в стоматологии – обязательства, гарантированные медицинскими организациями Потребителям по вопросам соблюдения применяемых стандартов, протоколов, технологий и методик лечения стоматологических заболеваний, квалификационных требований врачей-специалистов, условий санитарно-противоэпидемиологического режима в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.7. Прогнозируемые гарантии – это предвидение врачом-специалистом определенных результатов лечения с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

3. Порядок предоставления гарантии

3.1. В соответствии с действующим законодательством Клиника в течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы, действий третьих лиц и/или обстоятельств непреодолимой силы.

3.2. В соответствии со ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», исполнитель своевременно предоставляет потребителю

информацию об установленных гарантийных сроках (в виде настоящего Положения, размещенного на информационном стенде, на официальном сайте Клиники, в виде записи в медицинской документации). В противном случае Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной услуги, в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги.

3.3. Клиника своевременно предоставляет Потребителю / Законному представителю необходимую и достоверную информацию о правилах и условиях эффективного использования результата стоматологической помощи: периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д., в соответствии с установленными стандартами.

3.4. В случае, когда установленный гарантийный срок составляет менее одного года, и недостаток результата услуги (работы) обнаружен Потребителем по истечении этого срока, но в пределах одного года с момента принятия услуги (работы) Потребителем, обязанности Клиники по удовлетворению требований Потребителя сохраняют свою силу лишь в том случае, если Потребитель / Законный представитель докажет, что недостатки возникли до передачи результата услуги (работы) Потребителю, или по причинам, возникшим до этого момента. В данном случае бремя доказательств возлагается законодательством на Потребителя / Законного представителя.

3.5. При оказании стоматологической помощи в рамках программ добровольного медицинского страхования (ДМС) предусматривается, что в случае установления страховой медицинской организацией гарантийных сроков выше, чем в соответствии с данным Положением, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

3.6. На протяжении установленных сроков службы Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Клиники.

3.7. Безусловные гарантии в стоматологии даются Потребителям всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий.

3.7.1. Безусловные гарантии в стоматологии:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Потребителя;
- соблюдение врачебной тайны и неразглашение персональных данных Потребителя за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- учет показателей общего здоровья Потребителя при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
 - установление полного диагноза;
 - составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
 - использование разрешенных методов и технологий лечения;
 - индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Потребителя, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения в медицинских организациях, оказывающих стоматологические услуги;
- 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 врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом России расходных материалов и медикаментов, не утративших сроков годности;
- использование материалов и медикаментов, имеющих сертификаты соответствия;
- использование только сертифицированного оборудования;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно действующим стандартам и протоколам 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 Потребителя и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

3.8. На стоматологические работы (услуги), имеющие материальный (овеществленный) результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

3.9. Прогнозируемые гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые врач доводит до сведения Потребителя;
 - по согласованию с Потребителем / Законным представителем до (предварительно) и после лечения.

3.9.1. При установлении каждому Потребителю на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы) врач обязан учесть и разъяснить Потребителю / Законному представителю обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- состояние общего здоровья Потребителя;
- объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, индекс уровня гигиены полости рта (зафиксированный в медицинской документации на момент первичного обращения), повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
 - сложность данного случая лечения;
 - достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
 - особенности профессиональной деятельности Потребителя, которые могут негативно сказываться на результатах лечения;
 - обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта.

3.9.2. Прогнозируемые гарантии выполняются при условии:

- если Потребитель будет соблюдать гигиену полости рта в соответствии с графиком, установленным медицинским работником Клиники, и другие рекомендации врача-специалиста;
- если Потребитель соблюдает сроки осмотров, рекомендованные врачом-стоматологом;

- если в период лечения у врача Потребитель не будет лечить то же самое заболевание у специалиста другой медицинской организации любой формы собственности, оказывающей стоматологические услуги;

- если при обращении за неотложной помощью в другую медицинскую организацию любой формы собственности Потребитель предоставит выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки (или их описание), фиксирующие результаты вмешательства;

- если выявленные недостатки работы врача-специалиста будут исправляться в этой медицинской организации;

- если в период действия гарантий у Потребителя не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, получение травм, повлекших утрату протезов и реставраций, и пр.), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения.

3.10. Врач обязан регистрировать в медицинской документации все факторы, влияющие на гарантийный срок и срок службы (хронические заболевания, применяемые Потребителем лекарственные препараты, условия труда, вредные привычки, уровень гигиены, интенсивность кариеса, состояние прикуса, нарушение рекомендаций и др.).

3.11. Ремонт, устранение недостатка, дефекта во время гарантийного срока осуществляется бесплатно. При этом гарантийный срок продлевается на время, затраченное на устранение недостатка (дефекта), с момента обращения Потребителя в Клинику.

3.12. В отдельных сложных случаях, с обязательным письменным согласием Потребителя / Законного представителя, лечение или обследование могут проводиться без гарантированно позитивного результата.

3.13. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики (в результате перечисленных ниже видов лечения Потребителю не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия (овеществленный результат), а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- профессиональная гигиена полости рта;
- ортодонтическое лечение;
- лечение заболеваний тканей пародонта;
- отбеливание зубов;
- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и отсутствия проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможности полной распломбировки, частичной возможности прохождения (невозможности пройти канал на необходимую длину);
- извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала, обнаруженные после лечения в другой медицинской организации;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.);
- операции по дентальной имплантации (за исключением операций по установке имплантатов в собственную кость достаточного объема).

3.14. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Потребитель / Законный представитель должен обратиться в регистратуру Клиники (по телефону или лично) и, изложив суть замечания и согласовать с ним время явки в рамках гарантийного обслуживания.

В назначенное время Потребитель (и его Законный представитель) обязуется явиться в Клинику для гарантийного лечения.

При возникновении любых замечаний к выполненным работам и услугам Потребитель/Законный представитель обязуется не обращаться за устранением возникшего дефекта в другую медицинскую организацию за исключением случаев, угрожающих жизни

и здоровью Потребителя. В противном случае, дефект объекта гарантии может быть подтвержден исключительно экспертным медицинским заключением.

3.15. В случае некачественно оказанной медицинской помощи, по мнению Потребителя / Законного представителя, Потребитель / Законный представитель должен обратиться к главному врачу Клиники в письменной форме.

Вопросы материальных выплат Потребителю/Законному представителю (уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги) решаются администрацией Клиники только после проведения комиссионного осмотра с участием Потребителя.

4. Исчисление срока гарантии

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Клиники, устанавливается в соответствии с настоящим Положением и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Потребителю, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 4.2. настоящего Положения.

4.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Потребитель или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе носки. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Потребитель в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любую другую медицинскую организацию.

4.3. Стоматологические услуги, не указанные в статье 7 Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их оказание связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения.

5. Снижение гарантийного срока и срока службы

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний Потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания), установленных до начала лечения и зафиксированных в медицинской документации;
- 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);
- Потребитель является активным курильщиком;
- другие причины, обоснованные лечащим врачом Потребителя.

6. Отмена гарантийных сроков и сроков службы

6.1. Гарантии не распространяются (прекращаются) на следующие случаи:

6.1.1. Потребитель в процессе лечения или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (в т.ч. ортопедической) помощью в любую другую медицинскую организацию. Исключение составляют те случаи, когда Потребитель вынужден был срочно обратиться за медицинской помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.

6.1.2. Потребитель в процессе лечения или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.

6.1.3. Потребитель по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу. Исключение составляют те случаи,

когда Потребитель вынужден был срочно обратиться за медицинской помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.

6.1.4. Потребитель / Законный представитель настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения или применения материала (медикамента). При этом Потребитель / Законный представитель расписывается в медицинской документации о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своем методе лечения. С этого момента Клиника вправе продолжить оказание Потребителю стоматологических услуг без предоставления гарантий.

6.1.5. 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, периодическое наблюдение за имплантатами и т. д.), в том числе гарантии прекращаются с момента неявки Потребителя в Клинику на бесплатный плановый профилактический осмотр более одного месяца с установленной даты.

6.1.6. Потребитель не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению гигиены полости рта. Обязательными к выполнению являются следующие назначения:

- прохождение гигиены полости рта перед началом имплантации или сложного удаления не позднее 2 (двух) месяцев до даты медицинского вмешательства, как профилактика инфекционных осложнений (за исключением обращений по острой боли);
- прохождение гигиены полости рта после установки имплантов не реже 1 (одного) раза в 6 (шесть) месяцев;
- прохождение гигиены полости рта при наличии заболеваний пародонта не реже 1 (одного) раза в 6 (шесть) месяцев при неудовлетворительном и удовлетворительном индексе гигиены;
- прохождение гигиены полости рта в активной фазе лечения несъемной ортодонтической аппаратурой (брекет-системой) не реже 1 (одного) раза в 3 (три) месяца;
- прохождение гигиены полости рта в процессе лечения съемной ортодонтической аппаратурой не реже 1 (одного) раза в 6 (шесть) месяцев с обязательной чисткой ортодонтического аппарата;
- во всех остальных случаях прохождение гигиены полости рта не реже 1 (одного) раза в год;
- прохождение профилактической гигиены пациентами до 18 лет с временным или сменным прикусом не реже 1 (одного) раза в 3 (три) месяца с постоянным прикусом не реже 1 (одного) раза в 5-6 (шесть) месяцев.

6.1.7. Если скажутся обстоятельства, вызванные осознанным поведением Потребителя: подвергание себя риску травмы (занятия спортом, применение физического насилия и т.д.) или влияние вредных привычек (курение, разгрызание орехов, семечек, сухарей и сушек, открывание бутылок, пузырьков, пакетов зубами, перекусывание лески, ниток, применение зубочистки, и произведение иных действий с твердыми предметами, влекущих дополнительную физическую/физиологическую нагрузку на зубы или зубные протезы), способных негативно повлиять на результаты лечения.

6.1.8. Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

6.1.9. Потребитель был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у Клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

6.1.10. Протезирование на имплантатах, установленных в Клинике, осуществлено в другой медицинской организации.

6.1.11. Долечивание в Клинике зубов, лечение которых было начато ранее в другой медицинской организации.

6.1.12. Предоставление Потребителем / Законным представителем недостоверных сведений при оформлении соответствующей медицинской документации или в процессе лечения.

6.1.13. При возникновении проблем со стоматологической конструкцией, изготовленной Клиникой, Потребитель / Законный представитель не уведомил лечащего врача Клиники в срок до 30 (тридцати) дней включительно об указанной проблеме и не является в Клинику в сроки, определенные лечащим врачом после его уведомления.

6.2. В случае несоблюдения Потребителем указанных в настоящей статье требований, Потребитель лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

6.3. Гарантии на работы (услуги) полностью прекращаются в случае неоплаты Потребителем / Законным представителем любой фактически оказанной Клиникой медицинской услуги сроком более 5 (пяти) рабочих дней с момента, установленного Договором или иными документами даты оплаты.

7. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических работ

7.1. Услуги по терапевтической стоматологии

7.1.1. 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.

7.1.2. Признаками завершения терапевтического лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба или реставрация;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной реставрации или завершением протезирования зуба в срок не позднее 3 (трех) месяцев от даты окончания эндодонтического лечения.

7.1.3. При перелечивании зуба, каналы которого ранее лечили в других медицинских организациях, Клиника не гарантирует положительный результат лечения данного зуба из-за непредсказуемости результата (качества) предыдущего лечения зуба. Возможно, что в процессе перелечивания зуба, каналы которого ранее лечили в других медицинских организациях, может выясниться невозможность (нецелесообразность) дальнейшего перелечивания зуба и необходимость его удаления. В указанном случае Потребитель / Законный представитель обязан оплатить стоимость фактических услуг Клиники по перелечиванию.

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании терапевтической помощи (постановка пломб, эстетическая реставрация)

№	Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
1.	Временная пломба	нет	1 месяц
2.	Постоянная реставрация на постоянном зубе	1 год	2 года
3.	Винир композитный	1 год	2 года
4.	Эндодонтическое лечение (первичное)	1 год	2 года
5.	Микропротезирование (винир, накладка, коронка из керамики)	2 года	2 года
6.	Постоянная пломба на молочном зубе	3 месяца	3 месяца

7.1.4. Клиника вправе продлить срок гарантии на постоянную пломбу на молочном зубе до 6 (шести) месяцев при соблюдении пункта 6.1.6.

7.1.5. Гарантийный срок на постоянную реставрацию на постоянном зубе у пациентов младше 18 лет устанавливается при соблюдении пункта 6.1.6.

7.2. Услуги по ортопедической стоматологии

7.2.1. К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или зубных рядов челюстей с помощью постоянных или временных ортопедических конструкций, а также протезирование при полном или частичном отсутствии зубов, включая протезирование с опорой на имплантаты.

7.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинация этих коронок, а также мостовидные конструкции, культевые штифтовые вкладки из металлов;
- безметалловые керамические коронки (в том числе коронки, имеющие неметаллический каркас и бескаркасные коронки);
- виниры;
- керамические накладки;
- съемные протезы при наличии полного или частичного отсутствия зубов;
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах и с фиксацией на зубах).

7.2.3. Ко временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные мостовидные протезы;
- временные замещающие протезы;
- временные съемные протезы.

7.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций в ротовой полости Потребителя, что подтверждается записью в медицинской документации.

7.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги помимо случаев, описанных в статье 3 Положения, не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз;
- при желании Потребителя выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования с обязательной фиксацией записи об отсутствии гарантий в медицинской документации за подписью Потребителя / Законного представителя.

7.2.6. В период срока гарантии и срока службы перебазировка съемных ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

7.2.7. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в установленный врачом срок. Если по вине Потребителя (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в указанный срок, то дальнейшая ответственность с Клиники снимается.

7.2.8. До момента сдачи ортопедической конструкции Потребитель / Законный представитель имеет право требовать переделки / коррекции работы по причине неверно выполненного цвета, размера или формы зуба/зубов в ортопедической конструкции.

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

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании ортопедической помощи

№	Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
1.	Временные или промежуточные пластмассовые конструкции на временной фиксации	нет	3 месяца
2.	Временные или промежуточные пластмассовые конструкции на постоянной фиксации	1 год	1 год
3.	Временные и промежуточные съемные протезы (нейлоновые, акри-фри, иммедат-протезы)	нет	6 месяцев

4.	Мериленд-мостовидные конструкции на металлических опорах или стекловолоконных/композитных опорах	нет	6 месяцев
5.	Съемные пластиночные протезы	1 год	1 год
6.	Бюгельные протезы на замковых креплениях	1 год	1 год
7.	Бюгельные протезы на кламмерах и телескопических креплениях	1 год	2 года
8.	Металлокерамические коронки и мосты	2 года	2 года
9.	Литые коронки	2 года	2 года
10.	Коронки из диоксида циркония полной анатомической формы	2 года	3 года
11.	Коронки на каркасе из диоксида циркония, облицованные керамикой	2 года	2 года
12.	Коронки, виниры, накладки из керамики	2 года	2 года
13.	Протезирование на имплантах	2 года	2 года

7.3. Прочие виды услуг

7.3.1. Клиника устанавливает гарантийные сроки на нижеуказанные виды услуг/товаров.

Сроки службы и гарантийные сроки на отдельные виды работ

№	Наименование	Гарантийный срок	Срок службы	
			1	2
1.	Установка дентального имплантата в собственную кость достаточного объема	1 год	1 год	2 года

7.3.2. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на хирургические манипуляции (в т.ч. удаление зубов), а также на пародонтологические манипуляции, связанные с пластикой тканей (мягких и твердых), имплантацию (с применением методик НРКТ), направленную регенерацию костной ткани.

7.3.3. Допускается уменьшение гарантийных сроков решением главного врача Клиники с обязательным указанием в медицинской документации и информированием Потребителя / Законного представителя.

7.3.4. Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются и/или прекращаются на нормальный износ или на повреждения, вызванные ненормальным или неправильным использованием, небрежностью или несчастным случаем.

7.3.5. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на съемные ортодонтические конструкции в случае их механического повреждения по вине (неосторожности) Потребителя, а также на ортодонтические конструкции стороннего производителя.

7.3.6. Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на услуги и материалы, не указанные в таблицах видов работ статьи 7 Положения.

8. Подтверждение права на гарантии

8.1. Гарантийные обязательства выполняются при предъявлении Потребителем / Законным представителем оригиналов расчетных документов о предоставленных ему Клиникой стоматологических услугах (квитанция об оплате (кассовый чек), счет, Акт об оказании услуг).

8.2. Клиника вправе выдавать Потребителям/Законным представителям гарантийные талоны установленного образца (Приложение №1), которые подтверждают дополнительные сроки гарантии на отдельные виды услуг.

9. Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы

9.1. Терапевтическая стоматология.

9.1.1. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены);
- выпадение пломбы.

9.1.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

9.2. Ортопедическая стоматология.

9.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Клиникой в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке;
- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

10. Заключительные положения

10.1. Внесение каких-либо изменений или дополнений к Положению осуществляются на основании отдельного приказа руководителя Клиники.

10.2. Положение находится в доступном для Потребителя/Законного представителя месте – на информационном стенде Клиники, сайте Клиники в сети «Интернет» по адресу: <https://olimp5.ru/>.

Каждому потребителю Клиники доводится информация о содержании Положения и предоставляется возможность беспрепятственно с ним ознакомиться.

10.3. Случаи, неурегулированные настоящим Положением, регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение №1
к Положению о предоставлении
гарантии на стоматологические услуги

ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН НА СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ

дополнение к договору № _____ от _____ 20 ____ г.

Общество с ограниченной ответственностью «ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ ЗДОРОВЬЯ»,
именуемое в дальнейшем Исполнитель, при оказании платных стоматологических услуг

(Ф.И.О. пациента)

Гарантия предоставляется на услуги: _____

Дата _____

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно пациентам гарантируется:

- *предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать 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 здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;*
- *составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;*
- *использование методов и технологий лечения, применяемых в нашем лечебном учреждении;*
- *индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, 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 врачей, зубных техников и ассистентов, 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 бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем раз в полгода;*

- 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).

Совокупность обязательных гарантий обеспечивает качественное лечение и благоприятный прогноз.

Соблюдение сроков гарантии в течение _____ месяцев.

Примечание:

Гарантийные обязательства сохраняются при условиях:

- 1) если в период действия гарантии у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- 2) если пациент будет соблюдать самостоятельную гигиену полости рта и указания стоматолога;
- 3) если пациент будет посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
- 4) если в период лечения у врача Исполнителя пациент не будет лечить, то же самое у специалиста другой клиники;
- 5) если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит Исполнителю выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- 6) если выявленные недостатки оказания услуг будут исправляться Исполнителем;
- 7) если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.
- 8) Гарантийные сроки не устанавливаются на лечения корневых каналов зубов.
- 9) Гарантия на установленные Исполнителем ортопедические конструкции (коронки, виниры, зубные протезы) начинается с момента окончательной установки/фиксации в полости рта пациента.

Исполнитель устраняет выявленные недостатки в работе в течение гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работ, действия третьих лиц или непреодолимой силы. В течение установленного срока службы Исполнитель отвечает только за существенные недостатки работы, если пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результатов работы или по причинам, возникшим до этого момента.

Исполнитель обязан в случае обнаружения недостатков в период гарантийного срока:

- безвозмездно устранить их;
- безвозмездно повторно выполнить услугу.

ФИО Исполнителя

ФИО и подпись пациента