

Утверждено  
Приказом №  
от «2» 08 2022 г.  
Генеральный директор  
ООО «Медицинская эстетика»  
Петрыкина Е.Н./



## ПОЛОЖЕНИЕ о гарантиях при оказании стоматологических услуг в ООО «Медицинская эстетика»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано во исполнение требований:  
- статей 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации;  
- статьи 5 Закона РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей»;

Настоящее Положение разработано в соответствии с нормами:  
- Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 года № 1006);  
- ФЗ № 323 от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

#### 1.2. Термины и определения.

**Стоматологические услуги** – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания. Под стоматологическими услугами понимаются:

- осмотр полости рта;
- лечение пульпы зуба;
- лечение кариеса и некариозных поражений твёрдых тканей зуба;
- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиена полости рта;
- операция удаления зуба;
- аутотрансплантация зуба;
- лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области;
- амбулаторные хирургические операции;
- установка дентального имплантата;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- отбеливание зубов.

**Стоматологические работы** – медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока.

Под стоматологическими работами понимаются:

- диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей) рентгенологические исследования и прочее);
- прямые композитные реставрации (пломбы);
- не прямые реставрации (вкладки, виниры);
- протезы съёмные и несъёмные, временные и постоянные;
- съёмные ортодонтические аппараты;
- ретейнеры несъёмные.

**Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования заказчика, а заказчик вправе устанавливать предусмотренные законодательством требования.

**Недостаток качества работы** – это ее несоответствие тем целям, для которых результаты стоматологических работ обычно используются, а также требованиям стандартов.

**Срок службы** – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата стоматологической работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

**Существенный недостаток** – это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, неустранимый недостаток (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы) либо на устранение этого недостатка требуются значительные затраты времени или средств.

Термины «**Потребитель**» и «**Пациент**» для целей настоящего Положения взаимозаменяемы. Термин «Потребитель» используется преимущественно для обозначения лица, обратившегося в ООО «Медицинская эстетика» (далее по тексту - медицинская организация), и состоящего в юридических (договорных) отношениях с Исполнителем. Термин «Пациент» применяется в контексте получения медицинской услуги и отношений с медицинской организацией (врачом).

1.3. Каждому Потребителю, обратившемуся за получением услуги в медицинской организации, гарантируется:

1.3.1. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);

1.3.2. проведение консультации и консилиума врачей;

1.3.3. проведение обследования и лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;

1.3.4. наблюдение за динамикой здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций (при необходимости);

1.3.5. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

1.3.6. использование методов и технологий лечения, применяемых в соответствии с порядками оказания медицинской помощи;

1.3.7. индивидуальный подбор анестетиков, в зависимости от возраста пациента, его аллергического статуса, показателей общего состояния здоровья;

1.3.8. соблюдение санитарно-эпидемиологических мероприятий и использование разрешенных к применению технологий и материалов;

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

1.3.10. проведение контрольных осмотров (по показаниям) после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

1.3.11. проведение комплекса мероприятий по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

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

1.4. Гарантийный срок на каждую выполненную услугу фиксируются в едином гарантийном талоне, который выдается пациенту и в котором расписывается врач (каждый врач). Копия гарантийного талона подписанная потребителем, хранится в его медицинской документации.

## 2. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

2.1. Гарантийное обязательство является двусторонним, взаимным обязательством медицинской организации и пациента, в рамках которого медицинская организация обязуется ознакомить потребителя с порядком гарантийного лечения и установленными прогнозами лечения, а потребитель обязуется соблюдать условия предоставления гарантийного лечения.

2.2. В течение гарантийного срока потребитель вправе по своему выбору потребовать:

2.2.1. безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;

2.2.2. соответствующего уменьшения цены выполненной работы;

2.2.3. безвозмездного изготовления другой стоматологической работы из аналогичного материала, отвечающего стандартам качества;

2.2.4. возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или силами иной медицинской организации, имеющей лицензию на соответствующий вид деятельности.

2.3. Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы заказчиком, о чем делается запись в акте приема-передачи с одновременной подписью врача и пациента.

2.4. Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения Потребителем рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения (ч. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

2.5. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию и безопасен.

2.6. Срок службы результата работы исчисляется со дня принятия результата работы Потребителем, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта), о чем делается запись в медицинской карте Потребителя.

2.7. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, Потребитель вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, Потребитель по своему выбору вправе потребовать:

2.7.1. соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;

2.7.2. возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или иной медицинской организацией, имеющей лицензию на соответствующий вид услуг;

2.7.3. расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

2.8. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно требованиям законодательства РФ.

2.9. Срок ответа на письменную претензию пациента – 10 рабочих дней. Сроки удовлетворения требований пациента об устранении недостатка в выявленной работе определяются и согласуются сторонами при осмотре врачом-специалистом или консилиумом врачей, исходя из:

2.9.1. необходимости определения того, является ли случай гарантийным;

2.9.2. определения того, каким образом будет устраняться недостаток (посредством восстановления (ремонта) разрушенных, поврежденных частей зуботехнических конструкций либо изготовления их заново);

2.9.3. возможностей пациента своевременного посещения назначенных приемов, наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего врача.

2.10. В случае устранения недостатков по гарантии решение относительно способа его устранения (ремонт/коррекция существующей либо изготовление новой конструкции,

пломбы, вкладки) принимает врач, исходя из медицинских показаний, а также того, какой способ будет наименее травматичен и причинит пациенту наименьший дискомфорт. При устранении недостатков путем коррекции/ремонта, гарантийное лечение производится на приеме врача в день записи на прием, при этом первоначально установленный гарантийный срок не прерывается.

2.11. В случае, если ортопедическая и ортодонтическая конструкция будет подлежать ремонту, гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого пациент конструкцией не пользовался.

2.12. При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново.

2.13. Медицинская организация исполняет гарантийные обязательства по устранению недостатков в выполненных стоматологических работах при условии:

2.13.1. прохождения пациентом профилактических осмотров у Исполнителя в соответствии с индивидуальным графиком профилактических осмотров;

2.13.2. соблюдения пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в соответствии с рекомендациями врача.

2.14. Медицинская организация не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате (негарантийные случаи):

2.14.1. травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);

2.14.2. попытки самостоятельного ремонта или коррекции;

2.14.3. дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);

2.14.4. наличия у пациента заболевания «бруксизм»;

2.14.5. наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);

2.14.6. многоплодная беременность;

2.14.7. выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;

2.14.8. несоблюдение пациентом рекомендаций врача;

2.14.9. чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

2.15. Гарантийное лечение не производится также в случаях:

2.15.1. эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других медицинских организациях;

2.15.2. осложнений после эндодонтического лечения зубов, возникших через год и позже;

2.15.3. осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней;

2.15.4. выпадения коронок с фронтальных временных зубов в случае значительного разрушения зубов кариозным процессом;

2.15.5. любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других медицинских организациях;

2.15.6. острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания.

2.16. На большинство стоматологических работ в клинике установлены средние гарантийные сроки и сроки службы.

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого пациента устанавливаются лечащим врачом 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.

2.17.С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены, по сравнению со средними, что фиксируется врачом в истории болезни пациента.

2.17.1.В медицинской организации устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы о вещественных результатах терапевтической стоматологической помощи:

Наименование	Срок гарантии	Срок службы	
Пломба из композита Светового отверждения	I класс по Блэку	1 год	2 года
	II класс по Блэку	1 год	1,5 года
	III, IV, V классы по Блэку	1 год	1,5 года
	Восстановление зуба полукоронкой, коронкой	9 месяцев	1,5 года
Пломба из композита светового отверждения	Восстановление зуба коронкой с использованием композитной культевой вкладки на анкерных (стекловолоконных) штифтах	Без Гарантии	Без Гарантии
Пломба из композита химического отверждения (жидкость – порошок)	I,II,III,IV,V классы по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
Лечение каналов при осложненном кариесе	Пульпиты	1 год	1 год
	Периодонтиты	Без гарантии	Без гарантии
Шинирование подвижных зубов	Вантовое	6 месяцев	1 год
Виниры (прямые реставрации), при условии ортогнатического, фиксируемого прикуса. При сохранности целостности зубного ряда в боковых отделах не менее, чем на 80%		9 месяцев	1,5 года

2.17.2. В медицинской организации устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы о вещественных результатах ортопедической стоматологической помощи:

Наименование		Срок гарантии	Срок службы
Вкладки	из металла	1 год	2 года
	из циркония	1 год	2 года
Виниры*		9 месяцев	1,5 года
Постоянные мостовидные протезы, коронки*	цельнолитые	1 год	2 года
	из безметалловой керамики	1 год	2 года
	из циркония	1 год	2 года
	из металлокерамики	1 год	2 года
	из пластмассы	3 месяца	3 месяца
Бюгельные протезы (съёмные)		1 год	2 года
Пластиночные протезы (съёмные)	Частичные съёмные, полно съёмные.	6 месяцев	1 год
Временные пластиночные протезы разобщающиеся, иммедиаг протезы (при условии проведения плановых перебазирровок 1 раз в 1-1,5 мес.)		6 мес	1 год

2.18. Особенности определения конкретных сроков:

2.18.1. Указанные в п. 2.17.1 настоящего Положения сроки гарантии и сроки службы терапевтической стоматологической помощи применяются для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса.

При КПУ зубов 13-18 сроки службы сокращаются на 30%.

При КПУ >18 сроки службы сокращаются на 50%.

При неудовлетворительной гигиене полости рта, то есть гигиенический индекс ГИ (Федорова- Володкиной), определяемый врачом больше 2,0- сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%.

При не проведении профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуального графика (минимум 1 раз в 6 месяцев), сроки сокращаются на 60%.

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки сокращаются на 70%.

2.18.2. Гарантии на о вещественные результаты ортопедической стоматологической помощи в полном объеме действуют только при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов.

В остальных случаях сроки устанавливаются индивидуально.

При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии сокращаются на 50%.

При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантии аннулируются.

При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии у пациента системных заболеваний гарантии не определяются.

2.19. При имплантологии гарантии распространяются на пациентов, не имеющих относительных и абсолютных противопоказаний только при условии посещения пациентами профилактических осмотров после установки имплантатов, согласно, индивидуального графика, но не реже 1 раза в год к врачу хирургу.

2.19.1. Гарантии на установку имплантатов не распространяются:

2.19.1.1. На пациентов, имеющих относительные противопоказания к операции постановки имплантатов на момент сбора анамнеза, проведения операции, а также выявленные в процессе посещения профилактических осмотров, в момент отторжения имплантатов;

2.19.1.2. На пациентов, имеющих абсолютные противопоказания, выявленные в процессе профилактических осмотров, в момент отторжения имплантатов.

2.19.2. В случае отсутствия у потребителя абсолютных и относительных противопоказаний, посещающего, согласно графика профилактические осмотры и проводящего профессиональную гигиену полости рта, выполняющего все рекомендации и назначения врача медицинской организации ООО «Медицинская эстетика» гарантируется в случае отторжения имплантата (до момента постоянного протезирования) возврат 30% ДЕНЕЖНЫХ средств от стоимости операции установки имплантата либо повторную постановку имплантата без учета стоимости расходного материала (костнопластический материал, анестезия, шовный материал).

2.19.3. Костнопластические и мягкотканые операции производятся без гарантии.

2.20. Все скидки, возвраты производятся только после рассмотрения врачебно-экспертной комиссией на основании личного заявления пациента.

2.21. Комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья пациента для уточнения причин, повлекших к отторжению имплантата.

2.22. Все отказы от предоставления пациентом выписок из истории болезни, проведения дополнительных анализов, получение консультаций и заключений у врачей смежных специальностей, необходимых для оценки состояния здоровья пациента приводит к аннулированию гарантийных обязательств.

2.23. После окончания 2-го этапа имплантологического лечения (постоянное протезирование на имплантатах) Пациент обязан:

2.23.1. Посещать врача ортопеда для проведения контроля за конструкцией: в первый год – 1 раз в 3 месяца; со 2-го года – 1 раз в 6 месяцев.

2.23.2. Проводить профессиональную гигиену полости рта минимум 1 раз в 6 месяцев. При необходимости по назначению врача – чаще.

2.23.3. В случае протезирования несъемными конструкциями на временном цементе проводить плановую перецементировку (цена согласно прейскуранту).

2.23.4. В случае проведения протезирования на имплантатах съемными конструкциями пациент обязан посещать врача ортопеда не реже 1 раза в 6 месяцев, с целью перебазируются базиса протеза, а также замены элементов (цена согласно прейскуранту).

2.23.5. При изготовлении тотальных конструкций на имплантатах и по показаниям Пациент обязан пользоваться разобщающей каппой. Для контроля использования каппы и в целях определения срока изготовления новой каппы, осмотр не реже 1-го раза в 4-е месяца.

### **3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ**

3.1. На стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального выражения, не представляется возможным установить гарантийные сроки и сроки службы. Тем не менее, во всех перечисленных случаях медицинская организация гарантирует соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи, а также дает определенные ниже прогнозы успешности проводимого лечения.