

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о гарантийных обязательствах и сроках службы**  
**при оказании платных медицинских услуг**  
**в клиниках ДОКТОР ДЕНТ**  
**(далее – Положение о гарантиях)**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных медицинских услуг, приложениями к Договору, другими договорами и локальными актами регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «ДОКТОР ДЕНТ» (далее – Клиника) перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»), Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

**2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ**

2.1. Гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги.

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

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;
- возврата денежных средств, внесенных в счет оплаты услуг.

2.3. Недостаток – несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в информированном добровольном согласии (Приложение № 2 к Договору на оказание платных медицинских услуг Клиники).

2.4. Существенный недостаток – 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.

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

2.6. Срок гарантии и срок службы о вещественных результатах медицинских услуг могут быть зафиксированы в медицинской карте, плане лечения, акте выполненных услуг, акте сверки, информированном добровольном согласии пациента на оказание медицинских услуг, приложении к договору об оказании платных медицинских услуг или ином медицинском документе.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

3.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам Пациент должен обратиться к персоналу (администратору, лечащему врачу, управляющему) Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. В отдельных случаях проводится заседание врачебной комиссии с подробным анализом сложившейся клинической ситуации и результатами, отраженными в протоколе врачебной комиссии Клиники. Явка Пациента на заседание врачебной комиссии обязательна.

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

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

3.4. Гарантийный срок устанавливается только на услуги, имеющие о вещественный результат. На профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические и косметологические манипуляции и прочие неовещественные результаты услуг гарантии выражаются в качественном оказании услуг.

3.5. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок в размере одной недели в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе Пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки после истечения гарантийного срока устраняются на возмездной основе.

3.6. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 настоящего Положения, устанавливается срок службы в размере двух недель, в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе Пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки после истечения срока службы устраняются на возмездной основе.

3.7. Гарантийный срок на ортопедические услуги устанавливается в размере одной недели в следующих случаях:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

3.8. Срок службы на ортопедические услуги устанавливается в размере четырех месяцев в следующих случаях:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

3.9. В случаях, когда особенности организма Пациента, в т.ч. состояние его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте, Плана лечения или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу или ином документе, в том числе:

- при наличии подвижности зубов;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год.

Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

3.10. В случаях, когда особенности организма Пациента, в т.ч. состояние его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный срок службы на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте, Плана лечения или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

- при наличии подвижности зубов;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год.

Срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

#### 4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

4.1. Гарантийный срок и срок службы исчисляются со дня, следующего за днем оказания услуги – передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.

4.2. Срок гарантии и срок службы не возобновляются при любой коррекции и перебазировке протезов в процессе использования.

#### 5. СОКРАЩЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

5.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (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 (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами.

5.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%.

5.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 12–18 срок гарантии (срок службы) снижается на 50%.

5.4. При КПУ более 18 срок гарантии и срок службы снижаются на 80%.

#### 6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

6.1. Срок гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

- Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любую другую медицинскую организацию. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за экстренной помощью в нерабочее время Клиники или находясь в другом городе. Подобные случаи Пациент обязан подтвердить выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Пациент имеет полное право на самостоятельный выбор врача и медицинского учреждения для оказания ему медицинской помощи, но предупрежден об условиях обязательного информирования лечащего врача ООО «ДОКТОР ДЕНТ» о проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях неуведомления. Без документального подтверждения неотложного лечения срок гарантии и срок службы на все оговоренные результаты медицинских услуг аннулируются;

- Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением, самостоятельно или при помощи третьих лиц вмешивался в гарантийную стоматологическую конструкцию или пытался устранить выявленные недостатки;
- Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача за 24 часа до визита, пропустил срок очередной явки на прием к врачу;
- Пациент пропустил срок планового профилактического осмотра более чем на 1 месяц с момента назначенного лечащим врачом срока посещения Клиники;
- Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента);
- Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами, использование ирригатора и других специальных средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом и т. д.);
- Если после лечения в период действия гарантии у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний).

6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

## 7. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК И СРОК СЛУЖБЫ

7.1. Гарантийный срок и срок службы стоматологических услуг по терапевтической стоматологии:

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из композита светового отверждения (любая поверхность)	12 месяцев	12 месяцев
2.	Виниры из композита светового отверждения	6 месяцев	6 месяцев
3.	Временные пломбы и повязки	1 день	7 дней
4.	Лечение зубов, на которых ранее были пломбы и коронки, установленные не в клинике Исполнителя	6 месяцев	6 месяцев
5.	Лечение зубов, каналы которых уже ранее были пролечены не в клинике Исполнителя	1 неделя	1 неделя

Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным и множественным стабилизированным кариесом или при медленно текущем процессе.

- При КПУ зубов =12–18 срок снижается на 50%;
- При КПУ >18 срок снижается на 80%;
- При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды овецественных результатов услуг уменьшаются на 70%.

7.2. Гарантийный срок и срок службы стоматологических услуг по ортопедической стоматологии:

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Съемные протезы постоянные:		
1.1.	частичные съемные протезы	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	полные съемные протезы	12 месяцев	12 месяцев
2.	Мостовидные протезы постоянные:		
2.1.	из металлокерамики и недорогого металла	12 месяцев	12 месяцев
2.2.	безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
3.	Бюгельное протезирование	12 месяцев	12 месяцев
4.	Коронки, вкладки, виниры:		
4.1.	из пластмассы	1 неделя	4 месяца
4.2.	из металлокерамики и недорогого металла	12 месяцев	12 месяцев
4.3.	безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
5.	Имплантаты дентальные	12 месяцев	12 месяцев
6.	Протезирование постоянное с опорой на имплантатах	12 месяцев	12 месяцев
7.	Починка протезов	1 день	1 день
8.	Протезирование зубов, на которых ранее были пломбы и коронки, установленные не в клинике Исполнителя	6 месяцев	6 месяцев
9.	Постоянное протезирование зубов, каналы которых ранее были пролечены не в клинике Исполнителя	1 неделя	1 неделя
10.	Изготовленные Исполнителем коронки на имплантаты, которые были установлены не в клинике Исполнителя	1 неделя	1 неделя
11.	Ортодонтические имплантаты	2 недели	2 недели

- В период гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе, поскольку данная услуга является обязательным условием качественного и безопасного функционирования съемных протезов в полости рта;

- Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в обозначенные врачом сроки, гарантийный срок (срок службы) аннулируется, и по его истечении вся ответственность за последствия нарушения врачебных рекомендаций лежит на Пациенте;

- Указанные сроки гарантии и службы не распространяются на матрицы замковых креплений;

- При невыполнении гигиены полости рта каждые 6 (шесть) месяцев сроки гарантии и службы на все виды о вещественных результатов услуг уменьшаются на 50%;

- При отсутствии интеграции костной ткани с имплантатом стоимость имплантата Пациентом не оплачивается, а оплачивается только расходная часть по его установке (необходимые материалы и инструменты).