



Утверждено
Приказом № 38 от 01.03.2024
Директор ООО «Дентекс-2» Репина Л.В.

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг (далее - Положение о гарантиях)

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с базовыми документами:

- Закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2-ФЗ от 09.01.1996 г., Федерального Закона РФ от 17.12.1999 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»)
- Гражданский кодекс РФ (вторая часть)
- Постановления Правительства РФ от 11.05.2023г. № 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении в некоторые акты правительства РФ и признании утратившим силу Постановления правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006.
- Федеральный закон РФ от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

1.2. Настоящее Положение определяет гарантийные сроки на результат оказания стоматологических услуг.

Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Заказчик обязан возвратить ранее изготовленную и переданную ему конструкцию Исполнителем.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы (услуги) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения работы (оказания услуги).

Гарантийный случай – дефект работы, выявленный в период гарантийного срока. Возможные гарантийные случаи на терапевтическое лечение указаны в п. 3.2, на ортопедическое лечение указаны в п. 4.2.

Гарантия – это финансовая ответственность врача перед пациентом на бесплатное устранение возможных недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

Недостаток- несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям медицинских стандартов.

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

Существенный недостаток — это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может

быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы)

1.3. ООО «Дентекс-2» берет на себя обязательства в течение установленного гарантийного срока устранять недостатки, обнаруженные пациентом.

2. Правила предоставления гарантий.

2.1. На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, съемные и несъемные зубные протезы, импланты и т.п. На профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции и прочие не о вещественные результаты услуг гарантии выражаются в качественном оказании услуг.

Гарантийные обязательства на все о вещественные результаты услуг полностью утрачиваются при нарушении Заказчиком Правил эффективного и безопасного использования результатов стоматологических услуг, Правила внутреннего распорядка медицинской организации, условий Договора на оказание платных медицинских услуг между пациентом и клиникой.

2.2. Необходимым условием для осуществления гарантии является:

- **точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача , в том числе указанных в Памятке для пациента,**
- **обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами,**
- **прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику, составленному лечащим врачом.**
- **проведение профессиональной гигиены полости рта, согласно графику, составленному лечащим врачом.**

2.3. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Клиники, устанавливается в соответствии с Таблицами №1, №2 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения (с даты подписания акта выполненных работ Заказчиком и Исполнителем).

2.4. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 5 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

2.5. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении.

Лечащий врач обязан отразить данную ситуацию в медицинской карте (ф.043-у) с четкой формулировкой: **«Без гарантии», «Гарантия _____ месяцев»** и оформить с пациентом дополнительное соглашение на лечение зуба. Об особых условиях по гарантии врач обязан проинформировать пациента и отразить эту информацию записью в амбулаторной карте.

2.6. Возможные причины снижения периода гарантийного срока (срока службы):

- 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.
- влияние общих заболеваний пациента на течение 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;
- курение

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

2.6. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Клинике, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Клиникой, устраняются за счет средств страховой компании.

3. Гарантии в ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЙ стоматологии.

3.1. К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний твердых тканей зуба:

- кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов),
- косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб),
- подготовка (лечение) зубов для протезирования.

3.2. Гарантия в терапевтической стоматологии предоставляется по следующим позициям: выпадение или сколы пломбы, нарушение краевого прилегания пломбы.

3.3 Гарантийные сроки на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов и постановка пломбы при разрушении зуба до 1/2.

3.4. Причины снижения и отмены гарантийных сроков:

- при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии уменьшаются на 70%.
- при нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, гарантии отменяются.
- при невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии не устанавливаются.
- при КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.
- при КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%.

Гарантийные сроки, действующие в ООО «Дентекс-2» на услуги терапевтической стоматологии

Таблица №1

№	Наименование работ (услуг)	Гарантийный срок	Срок службы
1.	Постановка пломбы	12 месяцев	12 месяцев
2.	Постановка пломбы на зуб, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой), изготовление культы под коронку.	1 месяц	1 месяц
3.	Постановка пломбы на временный (молочный) зуб (единичный кариес)	6 месяцев	6 месяцев
4.	Постановка пломбы на временный (молочный) зуб (множественный кариес)	3 месяца	3 месяца

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

4. Гарантии в ОРТОПЕДИЧЕСКОЙ стоматологии.

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

К **постоянным ортопедическим конструкциям** относятся:

- диоксид-циркониевые, металлокерамические и цельнолитые коронки, в т. ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, вкладки;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами.

К **временным ортопедическим конструкциям** относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

4.2. **Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям: выпадение искусственных зубов из протезов, перелом базиса протеза, разрушение микрозамков (за исключением матриц замковых креплений) и кламмеров, расцементировка коронок, сколы керамики.**

4.3. **Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и актом выполненных работ.**

4.4. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (несоответствие цвета, размера или формы зуба);
- выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (плане лечения).

4.5. **Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.**

4.6. Срок гарантии при установке постоянных ортопедических конструкций исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. **Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.**

4.7. **Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены не менее 2-х раз в год, прохождения профилактических приемов, согласно установленного врачом графика.**

4.8. В период срока гарантии перебазировка съемных протезов осуществляется на возмездной основе.

Перебазировка съемного протеза — это добавление материала в основание протеза, изменение конфигурации протезного ложа в соответствии с альвеолярным отростком, на который опирается базис протеза. Перебазировка протеза спустя какое-то время после его установки необходима из-за изменений, происходящих в тканях при отсутствии естественных зубов и под воздействием протеза.

4.9. Возможные случаи снижения гарантии:

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить в амбулаторной карте.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз.
- курение
- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все лечение (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

4.10. **Причины снижения и отмены гарантийных сроков:**

- при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
- при нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения более чем на 30 дней, гарантия аннулируется.
- при невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии не устанавливаются.

Гарантийные сроки, действующие в ООО «Дентекс-2» на услуги ортопедической стоматологии

Таблица №2

№	Наименование работ (услуг)	Гарантийный срок	Срок службы
1.	Виниры	12 месяцев	12 месяцев
2.	Коронки из диоксида циркония, в том числе с опорой на имплантатах	12 месяцев	12 месяцев
3.	Коронки металлокерамические, в том числе с опорой на имплантатах	12 месяцев	12 месяцев
4.	Коронки безметалловые (керамика)	12 месяцев	12 месяцев
5.	Коронки цельнолитые	12 месяцев	12 месяцев
6.	Полный съемный протез	12 месяцев	12 месяцев
7.	Частичный съемный протез	12 месяцев	12 месяцев
8.	Бюгельные протезы	12 месяцев	12 месяцев
9.	Временная коронка	1 месяц	1 месяц
10.	Временные съемные протезы	3 месяца	3 месяца
11.	Починка протеза	1 месяц	1 месяц

5. Гарантии в ХИРУРГИЧЕСКОЙ стоматологии.

5.1. ООО «Дентекс-2» гарантирует:

- что все хирургические манипуляции проводятся под адекватным обезболиванием в соответствии с клинической ситуацией;
- при проведении хирургических манипуляций соблюдаются все правила асептики и антисептики по программе Анти-СПИД, Анти-гепатит.

5.2. При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо в ближайшее время обратиться в клинику по тел.: **8 (3843) 72-17-48, 8 (3843) 72-05-76, 8 (3843) 46-22-88, 8 (3843) 32-09-20.**

5.3. В случае неудачного исхода хирургической части установки имплантата (отторжение имплантата) при соблюдении пациентом всех правил и рекомендаций врача, графиков осмотров, клиника предоставляет возможность повторной установки имплантатов бесплатно.

Гарантия на имплантаты устанавливается согласно Приложению №1 к договору платных медицинских услуг. Данные обстоятельства не действительны в случае несоблюдения пациентом послеоперационных инструкций, нерегулярного гигиенического ухода, ограничений по курению, отказе от приема препаратов, назначенных врачом, протезировании на поставленные имплантаты в другой клинике.

5.4. Гарантийный срок и срок службы на имплантацию.

5.4.1. Гарантийный срок на имплантат предоставляет производитель. В случае поломки имплантата (производственного дефекта) или нарушения его целостности, компания-производитель произведет замену имплантата, в связи с чем Клиника гарантирует замену имплантата в период гарантийного срока бесплатно. Гарантия на имплантацию начинается со дня проведения операции по имплантации.

5.4.2. Гарантийный срок на медицинскую услугу по имплантации 2 (два) года. В случае отторжения имплантата в период гарантийного срока на услугу проводится повторная имплантация новым имплантатом, операция имплантации проводится бесплатно. Новый имплантат, необходимый для повторной имплантации, устанавливается за счет Клиники. По желанию Пациента, в случае отказа от повторной имплантации, ему возвращается 50% стоимости операция имплантации. В

сложных клинических случаях гарантийные сроки на медицинскую услугу по имплантации сокращаются на 50%. Сложной клинической ситуацией при имплантации считаются ситуации, при которых невозможно проведение имплантации без дополнительных операций по аугментации (наращиванию) костной ткани, таких как синус-лифтинг, расщепление альвеолярного гребня, подсадка костных блоков и т.д.

5.4.3. В случае отторжения имплантата по истечении гарантийного срока на медицинскую услугу по имплантации, но до окончания гарантийного срока на имплантат, проводится замена имплантата на новый, такой же по своим характеристикам, у производителя (гарантийные сроки не наступают последовательно). Имплантат пациентом повторно не оплачивается, операция имплантации оплачивается по действующему прейскуранту Клиники.

Причины отторжения имплантата, на которые гарантия не распространяется:

- *Аллергическая реакция* на материал является редким, но возможным осложнением при установке зубных имплантатов.
- *Курение* также может значительно повысить риск отторжения имплантов у пациентов. Сигаретный дым не только повреждает ткани, но и замедляет процессы регенерации в области установки имплантата. Более того, химические соединения, содержащиеся в дыму, способствуют развитию патогенной микрофлоры, что может вызвать заболевания пародонта. Курение также способствует атрофии кости вокруг шейки имплантата.
- *Заболевание пародонтоза* (у Пациентов с пародонтозом риск отторжения имплантата в 5 раз выше, чем у тех, кто не страдает этим заболеванием. Кроме того, вероятность развития мукозита увеличивается в 3 раза, а риск периимплантита – в 14 раз).
- *Избыточная нагрузка при жевании* также может повлечь за собой осложнения. В отличие от настоящих зубов, импланты не имеют физиологической подвижности. Если они подвергаются чрезмерным нагрузкам, конструкция берет все давление на себя, что может привести к убытию костной ткани, сколам на коронках и появлению пародонтальных карманов.
- *Заболевания и патологии у Пациента* (Бруксизм, сахарный диабет, остеопороз и онкологические патологии).

6. Гарантии по ОРТОДОНТИЧЕСКОЙ стоматологии

6.1. Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются только на лечение несъемной техникой (брекеты) и составляет 2 года.

6.2. Обязательным условием для сохранения гарантий на ортодонтическое лечение являются:

- выполнение всех рекомендаций и назначений лечащего врача (врача-ортодонта) ООО «Дентекс-2»;
- фиксация несъемного ретейнера после снятия несъемной техники (Срок ношения несъемного ретейнера - минимум 3 года, максимум - пожизненно. Ретейнер фиксирует достигнутый результат лечения).

6.3. Гарантийные обязательства не распространяются на лечение при диагнозах: «Мезиальная окклюзия (скелетная форма)», «Дистальная окклюзия (скелетная форма)», «Вертикальная резцовая дизокклюзия», «Глубокая резцовая окклюзия». (Результатом в этом случае является лишь оптимизация (улучшение) положения зубов, так как при таких диагнозах не всегда возможно достичь правильного прикуса).

6.4. Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение съемной техникой не распространяются.

При поломке съемной ортодонтической конструкции, по причинам, зависящим от действий Пациента (механическое воздействие на конструкцию, удар, аварии, травмы и т.п.), починка или новый аппарат оплачиваются согласно действующему прейскуранту Исполнителя.

7. Услуги, на которые ГАРАНТИЯ НЕ УСТАНОВЛИВАЕТСЯ.

7.1. Выполнение исполнителем работ (оказание услуг), не указанные в таблицах № 1, №2 и № 3, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке на возмездной основе.

7.2. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить иногда **не представляется возможным**.

К их числу относятся работы (услуги):

- повторное эндодонтическое лечение;
- операция по установке зубного имплантата;
- профессиональная гигиена;
- пародонтологическое лечение;
- наложение повязки (временной пломбы);
- отбеливание зубов;
- операция удаления зуба;
- операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- при восстановлении зубов, разрушенных более чем на ½ объема коронковой части, когда показано несъемное ортопедическое лечение (коронки).

7.3. Исполнитель обеспечивает качественное оказание услуг и устанавливает гарантийный срок и срок службы на профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции (кроме имплантации) и другие неовеществлённые работы и услуги – **1 неделю**.

8. Действия пациента при наступлении гарантийного случая

Если у пациента произошел гарантийный случай, нужно придерживаться следующей последовательности действий:

- Поставить в известность администратора клиники по телефонам: **8 (3843) 72-17-48, 8 (3843) 72-05-76, 8 (3843) 46-22-88, 8 (3843) 32-09-20** о произошедшем случае и согласовать с ним время визита к врачу. Администратор производит запись на бесплатный прием в приоритетном порядке в течение 1-3 дней (с острой болью- ближайшего дня).
- В назначенное время явиться в Клинику для гарантийного лечения. Не обращаться за устранением возникшего дефекта в другую стоматологическую клинику, за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью пациента. В противном случае, дефект объекта гарантии может быть подтвержден только экспертным медицинским заключением.

9. Заключительные положения

9.1. Внесение каких-либо изменений или дополнений к документу осуществляется на основании отдельного документа, утвержденного Исполнителем.

9.2. Данное Положение находится в доступном для Заказчика месте - в Уголке потребителя.

9.3. Каждому пациенту клиники доводится информация о содержании этого положения и предоставляется возможность с ним ознакомиться в информационной папке или на сайте ООО «Дентекс-2».

9.4. Случаи неурегулированные настоящим Положением регулируются действующим законодательством РФ.



СЕТЬ СТОМАТОЛОГИЙ
ДЕНТЕКС

ул. Мичурина, д. 8, тел. 72-17-48, 72-05-76, 8-960-927-1616
ул. Кирова, д. 65, тел. 46-22-88, 8-906-925-5359
пр. Ермакова, д. 30а, тел. 320-920, 322-462, 8-960-918-4380



dentex8@mail.ru

www.dentex-nk.ru

ОБРАЗЕЦ

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ СОГЛАШЕНИЕ

к договору _____ от «__» _____ 20__ г.

Мне, _____ после
проведенного в стоматологии «ООО «Дентекс-2» консультации и обследования, поставлен диагноз:

Врачом- стоматологом _____, действующим на основании Договора об
оказании стоматологических услуг _____ от «__» _____ 20__ г. составлен план лечения,
который мне разъяснен и понятен.

Мне известно, что в моей клинической ситуации **невозможно гарантировать успешный
результат стоматологического лечения, по причине**

а сам лечебный план может быть изменен, исходя из соображений сохранения здоровья и
причинения наименьшего вреда организму.

Я даю согласие на проведение лечения и понимаю, что **на мой клинический случай гарантийные
обязательства стоматологии ООО «Дентекс-2» не распространяются, ограничены (нужное
подчеркнуть), а гарантийный срок отсутствует, ограничен (нужное подчеркнуть).**

Дата _____ Подпись _____