

«Утверждаю»

Генеральный директор

ООО «Унидент»

И.М.Кузнецова

2022 год



Приложение №1

к приказу №33 от «20» декабря 2021 года

## ПОЛОЖЕНИЕ

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

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Унидент» (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 года №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 – это период, в течении которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент в праве по своему выбору потребовать:

- Безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- Соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- Повторного оказания услуги.

2.2 Срок службы – это период, в течении которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услугах, пациент в праве по своему выбору потребовать:

- Безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- Соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- Повторного оказания услуги;
- Возврата оплаченных за услуги денежных средств.

2.3 Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии (Приложение №1 к договору на оказание платных стоматологических услуг).

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 Сроки гарантии и сроки службы овеществленных результатов медицинских услуг могут быть зафиксированы в медицинской карте, гарантийном талоне, гарантийном паспорте, плане лечения, акте выполненных услуг, акте сверки, информированном добровольном согласии пациента на

оказание медицинских услуг, приложения 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 в регистратуру 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 исполнителя. Явка пациента на заседание врачебной комиссии обязательна.

3.2 Устранение недостатков в течении гарантийного срока производится бесплатно для пациента.

3.3 Устранение существенных недостатков в течении срока службы производится бесплатно для пациента.

3.4 Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:

3.4.1 на установку временных ортопедических конструкций;

3.4.2 при желании Пациента выполнить работу по определенной схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

3.5 Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях;

3.5.1 на установку временных ортопедических конструкций;

3.5.2 при желании Пациента выполнить работу по определенной схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

3.6 В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологический услуги, который отражается в медицинской карте в плане лечения, гарантийном паспорте или информированном добровольном согласии на медицинскую услугу или ином документе, в т.ч.:

3.6.1 при наличии подвижности зубов;

3.6.2 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.

### 4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

4.1 Гарантийный срок и срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.

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

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

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

5.1.1 влияние равных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

5.1.2 снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющиеся частными инфекционными заболеваниями;

5.1.3 прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

5.1.4 невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

5.1.5 самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

5.1.6 нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

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

5.3 При показе КПУ (кариозно - пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;

5.4 При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

## 6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

6.1 Срок гарантии и срок службы не распространяется на следующие случаи:

6.1.1 Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любую другую стоматологическую медицинскую организацию. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи пациент обязан подтверждать 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 «Унидент» о проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях не уведомления. Без документального подтверждения неотложного лечения срок гарантии и срок службы на все овеществленные результаты медицинских услуг аннулируются;

6.1.2 Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно или при помощи третьих лиц вмешивался в гарантийную стоматологическую конструкцию;

6.1.3 Пациент по не уважительным причинам, не предупредив лечащего врача за 24 часа до визита, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу;

6.1.4 Пациент пропустил срок планового профилактического осмотра более чем на 1 месяц с момента назначенного лечащим врачом срока посещения клиники.

6.1.5 Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).

6.1.6 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 имплантами, использование ирригатора и других специальных средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом и т.д.);

6.1.7 Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологическое 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. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

### 7.1 Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Пломба из цемента стеклоиномерного		
1.1	I класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.2	II класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
1.3	III, IV класс по Блэку	1 неделя	1 неделя
1.4	V класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
2	Пломба из композита светового отверждения (любая поверхность)	12 месяцев	12 месяцев

3	Виниры	8 месяцев	8 месяцев
4	Вкладки	12 месяцев	12 месяцев

7.1.1 Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизаторным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%. При КПУ >18 – сроки снижаются на 50%.

7.1.2 При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды овеществленных результатов услуг уменьшаются на 70%.

## 7.2 Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии.

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

7.2.2 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, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется и по его истечении вся ответственность за последствия нарушения врачебных рекомендаций лежит на пациенте.

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

7.2.4 При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды овеществленных результатов услуг уменьшаются на 50%;

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Съемные протезы постоянные		
1.1	Частичные съемные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
1.2	Полные съемные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
2	Нейлоновые протезы		
2.1	Частичные съемные нейлоновые протезы	18 месяцев	18 месяцев
2.2	Полные съемные нейлоновые протезы	18 месяцев	18 месяцев
3	Мостовидные протезы постоянные		
3.1	Из металлокерамики и недорогого металла	12 месяцев	12 месяцев
3.2	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
4	Бюгельное протезирование	12 месяцев	12 месяцев
5	Коронки, вкладки, виниры постоянные:		
5.1	Из пластмассы	6 месяцев	6 месяцев
5.2	Из металлокерамики и недорогого металла	12 месяцев	12 месяцев
5.3	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
6	Имплантаты дентальные	12 месяцев	12 месяцев
7	Починка протезов	1 месяц	1 месяц
8	Протезирование постоянное с опорой на имплантатах	12 месяцев	12 месяцев

## 7.3 Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ на детском приеме

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Пломба из стеклокерамики, цемента		
1.1	I класс по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
1.2	II класс по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
1.3	III класс по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
1.4	IV класс по Блэку	нет	нет

1.5	V класс по Блэку	6 месяце	6 месяцев
2	Пломбы из материалов светового отверждения		
2.1	I класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
2.2	II класс по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
2.3	III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	6 месяцев

**7.4 Услуги при проведении дентальной имплантации. При проведении медицинского вмешательства дентальной имплантации предоставляются гарантии:**

7.4.1 На имплант, гарантия заключается в использовании изделия медицинского назначения дентального импланта, сертифицированного на территории Российской Федерации и отсутствия у него визуально определяемые дефекты. За отторжение импланта по причине наличия в нем производственного брака ответственность несет производитель

7.4.2 Максимальный срок гарантии на медицинское вмешательство дентальная имплантация 1 год. Не являются гарантийными случаями отторжение имплантов в результате:

- Нанесения травмы
- Возникновение воспалительного процесса (в т.ч. по причине недостатка ухода)
- Установка сторонней организацией на имплант зубного протеза
- Нарушение пациентом правил поведения полученных от врача хирурга, врача ортопеда
- Не соблюдение рациональной гигиены
- Не посещение врача пародонтолога в сроки – через 6 месяцев и через 1 год.

**7.5 Стоматологические услуги на которые не распространяются гарантийные сроки**

- Обработка и пломбирование корневых каналов
- Амбулаторные хирургические операции
- Лечение заболеваний пародонтоза
- Профилактическая гигиеническая обработка полости рта
- профилактическое отбеливание зубов

Возникшие в результате осложнения лечатся в общем порядке.

**7.6 На рентгеновское обследование гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются.**