

«Утверждаю»

Генеральный директор ООО «Аптека «Северная»  
(стоматологическая клиника)  
Парменов В.Ю. / \_\_\_\_\_ /

## **Положение о гарантийных сроках Обществом с ограниченной ответственностью «Аптека «Северная» (стоматологическая клиника).**

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами Общества с ограниченной ответственностью «Аптека «Северная» (стоматологическая клиника), а так же договорами оказания платных медицинских услуг, регулирует взаимоотношения, возникающие между ООО «Аптека «Северная» (стоматологическая клиника) и Пациентом, при оказании медицинской стоматологической помощи.

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", ФЗ от 21.11.2011 N 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 (ортопедических) услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. Пациент, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены Пациентом 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, Пациент вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой работы из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него клиникой работу;
- гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту .

2.2. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям стандарта, протокола, алгоритма оказания и технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Клиники, или заключением независимого эксперта.

2.3. Срок службы исчисляется со дня изготовления работы и определяется периодом времени, в течение которого работа (услуга) пригодна к использованию. На протяжении установленных сроков службы Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА**

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

3.2. Безусловные гарантии в стоматологии:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- соблюдение врачебной тайны и неразглашение персональных данных пациента;
- проведение консультации и консилиума;
- 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;
- 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 пациента, 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 РФ 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 действующих стандартов и протоколов 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 пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

3.3. 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.

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

3.5. Прогнозируемые гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет Пациенту;
- по согласованию с Пациентом до (предварительно) и после лечения.

3.6. При установлении каждому Пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы) врач обязан учесть и разъяснить пациенту обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- состояние общего здоровья пациента;
- 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 Пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения;
- обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта.

3.7. Прогнозируемые гарантии выполняются при условии:

- если Пациент будет соблюдать гигиену полости рта в соответствии с графиком, установленным медицинским специалистом клиники, и другие рекомендации врача-специалиста;
- если Пациент соблюдает сроки осмотров, рекомендованные врачом-стоматологом;
- если в период лечения у врача Пациент 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 Пациент 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 Пациента 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.

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

3.9. Пациент обязан достоверно и полно сообщить данные, имеющие отношение к анамнезу жизни, анамнезу заболевания, информировать обо всех перенесенных ранее заболеваниях, включая хронические, инфекционные и венерические, всех видах аллергических реакций, имеющихся нервно-психических расстройствах, ВИЧ-инфицировании, сахарном диабете, имеющихся зависимостях, заболеваниях крови,

длительных кровотечениях, ревматических заболеваниях, пороках сердца, сердечно-сосудистых заболеваниях, наличии сердечного стимулятора, а также информацию о постоянно применяемых препаратах.

В случае невыполнения перечисленных требований Клиника не несет ответственности за ухудшение качества услуги(работы) или состояния здоровья Пациента, вызванной несовместимостью лечения с изменениями здоровья, о которых Клиника не была уведомлена.

Указанную информацию Пациент обязан предоставлять лечащему врачу на любых этапах: до оказания, в период оказания и после окончания оказания медицинских услуг.

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

3.11. В отдельных сложных случаях, с обязательным письменным согласием Пациента, лечение или обследование могут проводиться без гарантированно позитивного результата.

3.12. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики (в результате перечисленных ниже видов лечения Пациенту 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;
- наложение повязки, временной пломбы;
- лечение заболеваний тканей пародонта;
- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, не возможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (невозможность пройти канал на необходимую длину);
- извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении 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).

3.13. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии в виде информации в договоре оказания платных услуг.

3.14. В соответствии с действующим законодательством Клиника обязана:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные Пациентом;
- в течение установленного срока службы, устранять только существенные недостатки;
- обязана назначить Пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами) в соответствии с установленными стандартами и протоколами.

3.15. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент должен обратиться в регистратуру Клиники (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.16. В случае некачественно оказанной медицинской помощи, по мнению Пациента, Пациент должен обратиться к администрации Клиники в письменной форме.

## **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 Пациенту, 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 Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе носки. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

4.3. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение 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 Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания), установленных до начала лечения и зафиксированных в медицинской документации;
- снижение иммунологической реактивности организма 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 процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- Пациент является активным курильщиком;
- другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

## **6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ**

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

6.1.1. Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.

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

6.1.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.

6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе

лечения. С этого момента Клиника вправе продолжить оказание Пациенту стоматологических услуг без предоставления гарантий.

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

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

- прохождение гигиены полости рта перед началом имплантации или сложного удаления не позднее 2-х месяцев до даты операции, как профилактика инфекционных осложнений (за исключением обращений по острой боли);
- прохождение гигиены полости рта после установки имплантов не реже 1 раза в 6 месяцев;
- прохождение гигиены полости рта при наличии заболеваний пародонта не реже 1 раза в 6 месяцев при неудовлетворительном и удовлетворительном индексе гигиены;
- во всех остальных случаях прохождение гигиены полости рта не реже 1 раз в год.

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

6.1.8. Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

6.1.9. Пациент 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 другом медицинском учреждении.

6.1.11. Долечивание в Клинике зубов, лечение которых было начато ранее в другом медицинском учреждении.

6.1.12. Предоставление Пациентом недостоверных сведений при оформлении соответствующей медицинской документации.

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

6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент 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 Пациентом любой фактически оказанной Клиникой услуги сроком более пяти рабочих дней с момента установленной 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 керамическая реставрация;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной реставрации или завершением протезирования зуба в срок не позднее трех месяцев с даты окончания эндодонтического лечения.

7.1.3. При перелечивании зуба, каналы которого ранее лечили в других медицинских учреждениях, 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 учреждениях, может выясниться невозможность (нецелесообразность) дальнейшего перелечивания зуба и необходимость его удаления, в указанном случае Пациент 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
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)	1 года	2 года

### 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 так же 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;
- съёмные протезы при начии полной или частичной адентии;
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах и с фиксацией на зубах).

7.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

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

7.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и/или актом приема-передачи.

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

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз;
- при желании Пациента 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 Пациента.

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

7.2.7. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в установленном врачом срок. Если по вине Пациента (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 Пациент 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
1.	Временные или промежуточные пластмассовые конструкции на временной фиксации	нет	3 месяца
2.	Временные или промежуточные пластмассовые конструкции на постоянной фиксации	нет	1 год
3.	Временные и промежуточные съёмные протезы (нейлоновые, акри-фри, иммедиа-протезы)	нет	6 месяцев
4.	Мериленд-мостовидные конструкции на металлических опорах или	нет	6 месяцев



	стекловолоконных/композитных опорах		
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	1 год	2 года
9.	Литые коронки	1 год	2 года
10.	Коронки из диоксида циркония полной анатомической формы	1 год	3 года
11.	Коронки на каркасе из диоксида циркония, облицованные керамикой	1 год	2 года
12.	Коронки, виниры, накладки из керамики	1 год	2 года
13.	Протезирование на имплантах	1 год	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
1.	Установка дентального имплантата в собственную кость достаточного объема	1 год	1 год

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 администрации Клиники с обязательным обоснованием в медицинской карте и информированием пациента.

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 распространяются на услуги и материалы, не указанные в таблицах видов работ раздела 7.