

Утверждено:
Генеральный директор
ООО НИМЦ «МЕДИКА МЕНТЕ»
Никитский М.Н.



ПОЛОЖЕНИЕ

**об установлении гарантийного срока и срока службы
при оказании стоматологической помощи
в ООО НИМЦ «МЕДИКА МЕНТЕ»**

Введено в действие с 01.01.2023 г.

Московская обл., г. Королев

1. Общие положения

1.1. Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи (далее – Положение) в ООО НИМЦ «МЕДИКА МЕНТЕ» (далее – медицинская организация) разработано в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006; Порядком оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях, утвержденным Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 07.12.2011 г. № 1496н.

1.2. ООО НИМЦ «МЕДИКА МЕНТЕ», оказывающее стоматологические услуги, является Исполнителем, и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а Пациент – потребителем (покупателем) этих услуг. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов, пломб т.к. они являются овеществленным выражением стоматологических услуг.

1.3. Настоящее Положение создано в целях защиты прав Пациента и улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между медицинской организацией и Пациентом при оказании стоматологической помощи за счет личных средств Пациента.

1.4. Настоящее Положение обязательно для персонала и потребителей медицинских услуг (Пациентов), а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию, разработано в целях реализации предусмотренных законом прав Пациента как потребителя медицинских услуг.

2. Термины, определения и последствия

2.1. **Пациент** - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги в медицинской организации лично в соответствии с договором об оказании платных медицинских услуг, а также законный представитель физического лица в части реализации своих полномочий согласно законодательству РФ.

2.2. **Исполнитель** - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги пациентам.

2.3. **Гарантийное обязательство** – это согласие медицинской организации возместить потери, понесенные Пациентом, путем ремонта, замены или восстановления, в результате оказанных медицинских услуг по стоматологической помощи.

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

2.4. **Гарантийный срок на результат работы** – это период со дня принятия Пациентом результата работы (медицинской услуги), в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- ✓ безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- ✓ безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее переданную ему Исполнителем вещь;
- ✓ возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, но не более суммы, оплаченной Исполнителю за выполненную работу.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы Пациентом, о чем делается запись в Акте оказанных услуг с одновременной подписью врача и Пациента.

Гарантийный срок на медицинские изделия обозначает срок, в течение которого изготовитель (их производитель) ручается за функциональные и качественные свойства изделия, т.е. отсутствие его дефектов, при условии соблюдения Пациентом правил пользования таким изделием.

2.5. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

2.6. **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. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы Пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

На протяжении установленных сроков службы Исполнитель несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине.

2.7. **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 требуется большие затраты (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

2.8. **Безусловные или обязательные гарантии** – прогнозируемые гарантии, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

Безусловные или обязательные гарантии Обеспечиваются за счет строго соблюдения всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, использования разрешенных к применению на территории Российской Федерации технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания медицинских услуг, оказания видов медицинских услуг в соответствии с Лицензией на осуществление медицинской деятельности, проведение лечения специалистами, имеющими право на осуществление данного вида медицинской деятельности, оказания медицинских услуг в соответствии с порядками оказания и стандартами медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

2.9. **Прогнозируемые гарантии** - это предвидение врачом определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов. На стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат (пломба, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

3. Условия предоставления гарантий

3.1. Гарантийный срок устанавливается только на работы, услуги, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы и т.п.

3.2. О гарантийных сроках Пациент извещается в письменном виде лечащим врачом путем оставления записи в протоколе осмотра Пациента и за подписью Пациента.

3.3. 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.

3.4. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение Пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, прохождение Пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом, выполнение Пациентом всего комплекса мероприятий, входящих в комплексный план лечения.

3.5. В отдельных сложных случаях, при согласии Пациента, лечение или протезирование может производиться без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется.

3.6. Гарантийные обязательства выполняются Исполнителем в полном объеме в случае, если у Пациента отсутствуют либо не возникают вновь такие состояния организма, которые прямо либо косвенно влияют, либо могут повлиять на состояние полости рта, как-то: длительный прием лекарств, воздействие вредных факторов, заболеваний и состояний (остеопороз, новообразования, беременность и др.).

3.7. Гарантийные обязательства распространяются на операцию по имплантации при соблюдении следующих условий:

- ✓ проведение комплексного лечения, в том числе протезирования на имплантатах, осуществленное специалистами учреждения;
- ✓ строгое соблюдение постоперационного режима согласно рекомендаций врача;
- ✓ посещение врача-стоматолога учреждения с целью проведения профилактической гигиены не менее чем один раз в шесть месяцев;

✓ посещение врача-стоматолога-ортопеда учреждения не менее чем один раз в шесть месяцев; - отказ от курения, как во время лечения, так и весь последующий период.

3.5. Гарантия на стоматологические материалы и выполненные работы не предоставляется, а сроки службы не устанавливаются при наличии у Пациента заболеваний пародонта, хронических гранулирующих и гранулематозных периодонтитов, височно-нижнечелюстных артритов и артрозов, доброкачественных новообразований полости рта, иммунодефицитных и эндокринных заболеваний (диабет).

3.8. Гарантия не распространяется:

- ✓ на зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках;
- ✓ на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний;
- ✓ на втулки (матрицы) и перебазировку протеза;
- ✓ на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования);
- ✓ на повреждения зубов или конструкций объектами, не включенными в пищевой рацион человека: камни, скорлупа, кости, металлические предметы, пластмассовые изделия, химические вещества и пр.,
- ✓ а также термически не обработанными продуктами питания (мясо, птица, рыба, зерновые культуры твердых сортов и сельскохозяйственные культуры, подлежащие термической обработке);
- ✓ на дефекты и недостатки, возникшие в результате резкого ухудшения состояния общего здоровья Пациента вследствие заболевания: тяжелыми инфекционными заболеваниями (ВИЧ, сифилис, туберкулез, гепатит А, В, С, и др.), сердечно-сосудистой системы (инсульта, инфаркта, тромбоза сосудов и др.), гормонального фона (сахарный диабет любого типа, заболевания щитовидной железы, гипопаратиреоз и надпочечников и др.), которые не были оговорены Пациентом или скрыты им перед началом и во время медицинского вмешательства по стоматологической помощи, или возникли после проведенного стоматологического лечения, или возникли вследствие неконтролируемого ухудшения имеющихся заболеваний;
- ✓ на дефекты и недостатки, если Пациент ранее проходил лечение остеопороза препаратами, влияющими на костный обмен, и до начала и во время стоматологического лечения скрыл этот факт от лечащего врача;
- ✓ на повреждения, возникающие в случае эпилептического припадка или иных видах судорог, вызванных приемом различных химических веществ и физических воздействий (удары током, термические и химические ожоги и пр.);
- ✓ на любые повреждения и недостатки, возникшие в результате применения Пациентом наркотических и иных психо-активных веществ без назначения врача, которые вызывают ухудшение общего состояния здоровья, если Пациент скрыл факт употребления таких веществ до начала и во время стоматологического лечения, или начал употреблять таковые вещества в период действия гарантийных сроков;
- ✓ на повреждения в случае причинения ущерба здоровью Пациента в результате дорожно-транспортного происшествия, несчастного случая, травмы, противоправного посягательства третьих лиц;
- ✓ на недостатки, дефекты и повреждения в результате нарушения Пациентом условий эксплуатации зубов и/или конструкций вследствие употребления в пищу продуктов с критическими температурами или путем воздействия критических температур на зубы и конструкции (холодное, горячее, резкий перепад – «холодное-горячее»), а также прямое воздействие химических веществ (кислот, щелочей, активных окислителей, красителей и др.);
- ✓ на повреждения, вызванные обстоятельствами непреодолимой силы: поражение электрическим током, удар молнии, отравление химическими веществами и газами, кома, пожар, наводнение и иные стихийные бедствия, причинение вреда в результате боевых действий, утопление;
- ✓ на повреждения и недостатки, возникшие в результате причинения Пациентом умышленного вреда своему здоровью: порча зубов и/или конструкций, попытки суицида, нанесение себе побоев и/или ударов (в том числе предметами), открытие зубами упаковки и тары продуктов и напитков и других товаров, разламывание зубами и/или конструкциями орехов, перекусывание нитей и других предметов, удержание в ротовой полости посторонних предметов (гвоздей, курительных мундштуков, курительных трубок, музыкальных инструментов, спортивных снарядов и пр. в результате прямого либо б непосредственного воздействия на нижнюю треть лица);
- ✓ на изменение цвета зубов и/или конструкций в результате употребления сильно окрашивающих жидкостей (кофе, вино, чай, концентраты соков и др. на основе красителей), газов (в том числе курение табака и других курительных смесей и веществ);
- ✓ на механические повреждения зубов и/или конструкций под воздействием психо-активных веществ или пребывания Пациента в гипнотическом, сомнамбулическом, алкогольном, наркотическом и ином

измененном состоянии сознания, в том числе вследствие употребления алкогольных напитков, наркотических и токсических веществ и лекарственных препаратов);

✓ на механические повреждения зубов и/или конструкций, полученные в результате физического воздействия на голову, шейные отделы позвоночника и лицо, связанного с профессиональной деятельностью Пациента, в том числе: выполнение физических упражнений, перегружающих зубочелюстную систему (провисание на спортивных снарядах на подбородке, тяга зубами снарядов и др.), удержание ударов по голове и/или шейному отделу позвоночника, производство трюков и т.п.

3.9. Гарантия имеет силу только в случае, если Пациент при обнаружении им недостатков оказанной услуги незамедлительно, в срок до 7 (семи) дней с учетом даты обнаружения недостатка, обратиться к Исполнителю.

В случаях попыток Пациентом самостоятельно устранить выявленный недостаток, в том числе с помощью специалистов из других стоматологических организаций, или задержки на срок более 7 (семь) дней с даты обнаружения недостатка, Исполнитель оставляет за собой право установить иные сроки гарантии или полностью отказаться от гарантийных обязательств, исходя из клинической картины Пациента.

3.10. В ортопедической стоматологии недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

✓ при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки, выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;

✓ отлом кламмера в пластмассовом протезе;

✓ перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;

✓ перелом литья в мостовидном протезе;

✓ отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;

✓ перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке;

✓ нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т. ч. откол облицовки;

✓ перелом протезов;

✓ расцементировка несъемных конструкций протезов.

4. Исчисление гарантийного срока и срока службы

4.1. Гарантийный срок и срок службы исчисляются со дня принятия Пациентом результата работы (оказания медицинской услуги).

4.2. Гарантийный срок и срок службы после выполнения работ по изготовлению ортопедических конструкций исчисляется с момента передачи/установки в полости рта результата работы (съемного/несъемного протеза) Пациенту, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент или нет.

4.3. Гарантийный срок и срок службы не возобновляются при коррекциях ортопедических конструкций в процессе использования.

4.4. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды услуг (работ) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся услуги (работы):

✓ эндодонтическое лечение;

✓ операция удалению зуба;

✓ профессиональная гигиена;

✓ пародонтологическое лечение;

✓ наложение повязки (временной пломбы);

✓ отбеливание зубов;

✓ лечение молочных зубов;

✓ операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;

✓ ортодонтическое лечение.

В таких случаях услуги по устранению возникающих осложнений в результате оказанных медицинских услуг оказываются в возмездном порядке.

5. Условия снижения гарантийного срока и срока службы

5.1. Неполное выполнение согласованного с Пациентом Плана лечения может быть основанием для уменьшения гарантийного срока и срока службы оказанных платных медицинских услуг, так как

долгосрочный результат (эффект) выполнения одной медицинской услуги может обуславливаться выполнением другой медицинской услуги в согласованном Плане лечения.

5.2. Ограниченная гарантия устанавливается на срок от 1 (одного) дня до 3 (трех) месяцев в зависимости от клинической ситуации и оговаривается с Пациентом при составлении индивидуального плана лечения, отличного от комплексного плана лечения, при условии соблюдения Пациентом Рекомендаций по уходу за полостью рта и зубами во время лечения и в постманипуляционном периоде и обязательных посещений после проведенного лечения в сроки, устанавливаемые лечащим врачом.

5.3. Основаниями для уменьшения лечащим врачом гарантийного срока и срока службы оказанных платных медицинских услуг могут быть:

✓ влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

✓ применение лекарственных препаратов и самолечение без уведомления об этом лечащего врача Исполнителя;

✓ обнаружение на профилактическом медицинском осмотре неудовлетворительной гигиены полости рта.

5.4. В ситуации, когда лечащий врач уверен в необходимости сокращения гарантии, он обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте Пациента с четкой формулировкой: «Ограниченная гарантия» и указать четкие гарантийные сроки.

5.5. В ситуации, когда лечащий врач уверен в отсутствии прогнозируемой гарантии, но Пациент настаивает на продолжении лечения, врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте Пациента с четкой формулировкой: «Без гарантии».

6. Условия прерывания гарантийного срока и срока службы

6.1. Гарантия прекращается:

✓ в случае невыполнения Пациентом Рекомендаций по уходу за полостью рта и зубов во время лечения и в постманипуляционном периоде, в том числе неявки в установленное время для осмотров и проведения профилактических мероприятий. В случае несоблюдения указанных рекомендаций, Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований;

✓ случае отказа Пациента от завершения согласованного плана лечения;

✓ при несоблюдении текущих рекомендаций врача;

✓ при несоблюдении гигиены полости рта;

✓ при устранении недостатков в других медицинских стоматологических организациях.

6.2. Гарантийный срок и срок службы прерываются и не возобновляются в случае, если Пациент в течение Гарантийного срока и срока службы самостоятельно пытался устранить выявленный Недостаток или Существенный недостаток работы, услуги, выполненной у Исполнителя.

6.3. Гарантийный срок и срок службы прерываются и не возобновляются в случае, если Пациент не соблюдает оговоренные правила профилактического наблюдения за установленными имплантатами, изготовленными ортопедическими конструкциями, реставрациями, пломбами и т. д. и не проходит профилактические медицинские осмотры (не менее 1 раза в 6 месяцев).

Гарантийные обязательства прекращаются с момента неявки Пациента в клинику Исполнителя на бесплатный плановый профилактический осмотр более одного месяца с установленной даты.

7. Права и обязанности Исполнителя

7.1. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан:

✓ в течение установленного гарантийного срока – устранять все недостатки, обнаруженные Пациентом,

✓ в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.

7.2. В соответствии со ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии следующим способом:

✓ в виде информации на стенде в «Уголке потребителя»;

✓ в виде записи в медицинской амбулаторной карте;

✓ на официальном сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://medmente.ru>.

7.3. Исполнитель дает рекомендации Пациенту о проведении необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта и ставит в известность о необходимости и обязательности для сохранения

гарантийных сроков и сроков службы прохождения Пациентом периодических профилактических осмотров, проведение регулярных гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами, ортопедическими конструкциями и т.д. в соответствии с установленными стандартами).

В случае несоблюдения Пациентом указанных требований (при условии информированности о них Пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

7.4. Врач регистрирует 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.).

7.5. При установлении Пациенту на каждую выполненную работу (оказанную медицинскую услугу) прогнозируемых гарантий лечащий 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.

7.6. Исполнитель оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения Пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, вплоть до направления Пациента на экспертизу. При отказе от проведения экспертизы Пациент теряет право на гарантии.

7.7. Гарантийные обязательства выполняются Исполнителем при условиях:

- ✓ если в период действия гарантии у Пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- ✓ если Пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
- ✓ если Пациент будет посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендованной стоматологом;
- ✓ если в период лечения у стоматолога ООО НИМЦ «МЕДИКА МЕНТЕ» Пациент не будет лечить то же самое заболевание у специалиста другой медицинской организации;
- ✓ если при обращении за неотложной помощью в другую клинику Пациент предоставит в ООО НИМЦ «МЕДИКА МЕНТЕ» выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;

если выявленные недостатки в работе Исполнителя будут исправляться у Исполнителя;

- ✓ если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

8. Права и обязанности Пациента

8.1. Пациент обязан соблюдать Рекомендации по уходу во время лечения и в постманипуляционном периоде, являться на осмотры в установленное лечащим врачом время, выполнять все назначения в период лечения и после него.

8.2. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент должен обратиться к регистратору (по телефону или лично) и, изложив суть проблемы, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

После осмотра врач принимает решение: является ли данный случай гарантийным или на возникшую проблему у Пациента гарантийные обязательства не распространяются.

8.3. Наличие гарантии на лечение не снимает с Пациента обязательств о четком соблюдении всех предписаний, рекомендаций и назначений врача.

8.4. Устранение недостатков в течение гарантийного срока Пациенту производится бесплатно.

- 8.5. Устранение существенных недостатков в течение срока службы Пациенту производится бесплатно.
- 8.6. Пациент обязан исправлять выявленные недостатки только у Исполнителя. В противном случае гарантийные обязательства Исполнителя перед Пациентом прекращаются, за исключением устранения недостатков в экстренных случаях.
- 8.7. В случае если Пациент обратился в другую медицинскую организацию за устранением недостатков услуги (работы) в экстренном случае, Пациент предоставляет Исполнителю выписку из медицинской карты и снимки, если проводилось обследование.
- 8.8. В случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы, Пациент вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков работы (оказанной услуги), если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

Указанное требование должны быть устранены Исполнителем в течение 20 дней со дня предъявления требования Пациентом, если более короткий срок не установлен договором.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, Пациент по своему выбору вправе потребовать:

- ✓ соответственного уменьшения цены за выполненную работу;
- ✓ возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- ✓ расторжения договора о выполнении работы.

9. Заключительные положения

9.1. Факт подписания Договора на оказание медицинских услуг свидетельствует об ознакомлении Пациента с настоящим Положением, его согласии со всеми условиями Положения, а также о том, что Пациент получил все необходимые ему разъяснения настоящего Положения от лечащего врача или сотрудников Исполнителя.

СРОКИ
службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании
стоматологической помощи

1.Терапевтическая стоматология

Наименование	Сроки гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров*
Поверхностный кариес, некариозные поражения, средний, глубокий кариес	12 месяцев	12 месяцев	1 раз в 6 месяцев
Эндодонтическое лечение	12 месяцев	12 месяцев	1 раз в 6 месяцев
Эстетическая реставрация	6 месяцев	12 месяцев	1 раз в 6 месяцев
Профессиональная гигиена (ультразвук, Air Flow, полировка зубов полировочными пастами, фторирование зубов)	1 месяцев	2 месяцев	На данный вид услуги срок проведения контрольных и профилактических осмотров не распространяется
Перелечивание	1 месяцев	2 месяцев	На данный вид услуги срок проведения контрольных и профилактических осмотров не распространяется
Отбеливание (ZOOM, Opalescencet)	1 месяцев	6 месяцев	На данный вид услуги срок проведения контрольных и профилактических осмотров не распространяется
Терапевтическое лечение временных зубов у детей (до 14 лет)	6 месяцев	6 месяцев	1 раз в 3 месяца

***Примечание:**

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

При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

1.1. К работам (услугам) в терапевтической стоматологии относятся работы (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.

1.2. Признаками завершения терапевтического лечения (выполнения работ/оказания услуг) являются:

- ✓ при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба или керамическая реставрация;
- ✓ при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной реставрации.

1.3. При перелечивании зуба, каналы которого ранее лечили в других медицинских учреждениях, Исполнитель не гарантирует положительный результат лечения данного зуба из-за непредсказуемости результата (качества) предыдущего лечения зуба. Возможно, что в процессе перелечивания зуба в клинике Исполнителя, 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 Исполнителю по перелечиванию.

2. Ортодонтическая стоматология

Наименование	Сроки гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров
Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:			
- каппа однослойная	3 месяца	8 месяцев	1 раз в 3 недели
- несъемный ретейнер	4 месяца	8 месяцев	по назначению врача
-ортодонтическая пластинка	3 месяца	12 месяцев	1 раз в 3 недели
Цементировка ортодонтического кольца	6 месяцев	до момента снятия аппаратуры	1 раз в месяц
Фиксация брекета	1 неделя	до момента снятия аппаратуры	по назначению врача

2.1. Гарантийные обязательства (гарантийный срок и срок службы) на несъемные ортодонтические конструкции (брекет-системы) устанавливает компания-производитель.

2.2. При поломке съемной ортодонтической конструкции (ортодонтический съемный аппарат) по вине Пациента ремонт (починка) ортодонтической конструкции или стоимость ортопедической конструкции оплачиваются Пациентом согласно действующему Прейскуранту Исполнителя.

3. Ортопедическая стоматология

Наименование	Сроки гарантии	Срок службы
Вкладки: циркониевые,ккс	6 месяцев	2 года
Виниры, коронки полукоронки имакс	12 месяцев	24 месяца
Коронки из диоксида циркония на естественных зубах и имплантатах	12 месяцев	24 месяца
Коронки из пластмассы на естественных зубах и имплантатах	3 месяца	6 месяцев
Бюгельные протезы	6 месяцев	2 года
Частичные и полные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	2 года

3.1. Гарантийные обязательства на работы (услуги) в ортопедической стоматологии начинают действовать с момента установки постоянных конструкций в полости рта Пациента, что подтверждается записью в медицинской карте и/или актом приема-передачи

3.2. К работам (услугам) в ортопедической стоматологии относятся работы (услуги) по лечению (устранению) дефектов зубов или зубных рядов челюстей с помощью постоянных или временных ортопедических конструкций, а также протезирование при полном или частичном отсутствии зубов, включая протезирование с опорой на имплантаты.

3.3. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в установленном лечащим врачом срок (в том числе не позднее истечения срока службы). Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в указанный срок, то в дальнейшем Исполнитель не несет какой-либо ответственности за возможный вред здоровью Пациента, возникший в связи с несвоевременной заменой временных конструкций на постоянные.

3.4. Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на расходные элементы ортопедических конструкций, протезов, подвергающихся естественному износу в процессе использования, например, на матрицы замковых и шаровидных креплений, локаторов, непосредственно шаровые крепления и локаторы и т.д.

3.5. Не являются недостатками и существенными недостатками случаи необходимости коррекции или перебазировки ортопедических конструкций (протезов) при изменении анатомических и/или функциональных условий в полости рта Пациента вследствие естественных причин или в результате форс-мажорных обстоятельств (травма, авария, стихийные бедствия). На такие случаи гарантийные сроки и сроки службы не распространяются.

3.6. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

3.7. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется;

3.8. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

4. Гарантийный срок при постановке имплантатов

Наименование	Сроки гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров
Классическая имплантация	12 месяцев	от 3 до 5 лет	1 раз в 3 месяца
Имплантация с немедленной нагрузкой (кортикальная)	7 месяцев	от 1 до 3 лет	1 раз в 3 месяца

4.1. В случае отторжения имплантата до начала протезирования, Исполнитель переустановит имплантат при возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги и отсутствии медицинских противопоказаний.

4.2. Если имплантат отторгается повторно, то Пациенту возвращаются расходы, понесенные Исполнителем на приобретение имплантата, равно как и в случае невозможности переустановить имплантат после первого отторжения или его отторжения после протезирования. В связи с этим будут необходимы соответствующие изменения плана лечения. Для реализации данной возможности Пациенту необходимо пройти осмотр и необходимые диагностические мероприятия у Исполнителя, а также предоставить ему сам имплантат.

4.3. При неудовлетворительной гигиене полости рта, невыполнении строгих гигиенических требований гарантийные сроки отсутствуют полностью.

5. Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении № 1, не имеют установленных сроков годности 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.

