

«УТВЕРЖДАЮ»  
Генеральный директор  
ООО «ГрандДент»  
Гусев А.М.

\_\_\_\_\_  
Подпись                      Дата

Приложение №1  
к приказу № 3 от 08.02.2021 года

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

8 февраля 2021 года

## 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 «ГрандДент» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

## 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

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

- Безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- Соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;

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

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

2.3. Сроки гарантии и сроки службы могут быть зафиксированы в медицинской (амбулаторной) карте, плане лечения, акте выполненных услуг, в приложении к договору об оказании платных медицинских услуг.

## 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.

3.2. В отдельных случаях при наличии письменного заявления Пациента проводится заседание врачебной комиссии с подробным анализом сложившейся клинической ситуации и результатами, отраженными в протоколе врачебной комиссии Клиники. Явка пациента на заседание врачебной комиссии необязательна.

3.3. Врачебная комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья Пациента для уточнения причин недостатков.

3.4. Отказ от предоставления Пациентом выписок из истории болезни, проведения дополнительных анализов, получения консультаций и заключений у врачей смежных специальностей и иной информации, необходимой для оценки состояния здоровья Пациента, влечет отмену гарантийных обязательств Клиники.

3.5. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок и срок службы в размере одного месяца в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения, а также в связи с физиологическими особенностями организма (например, лечение осложненных форм временных зубов, лечение зубов с диагнозом периодонтит, повторное лечение корневых каналов. Возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки после истечения гарантийного срока и срок службы устраняются на возмездной основе.

3.6. В случаях, когда особенности организма пациента, в том числе состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, могут быть установлены сокращенные гарантийный срок и срок службы на стоматологические услуги, которые отражаются в

медицинской карте в плане лечения, или ином документе в соответствии с п.2.3. настоящего Положения.

3.7. Обязательным условием выполнения Клиникой гарантийных обязательств является полное выполнение Пациентом индивидуального комплексного плана лечения, а также проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год, соблюдение «Правил эксплуатации результатов оказанных услуг. Гарантийный срок и срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания.

3.8. Гарантийные сроки и сроки службы на результаты стоматологической помощи при установке имплантатов распространяются на пациентов, не имеющих относительных и абсолютных противопоказаний только при условии посещения пациентами профилактических осмотров после установки имплантатов, согласно индивидуального графика, но не реже 1 раза в 6 месяцев.

3.8.1. В случае отсутствия у Пациента абсолютных и относительных противопоказаний, а также при условии посещения согласно графика профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта, выполнения всех рекомендаций и назначений врача имплантолога, в случае отторжения имплантата ООО «ГрандДент» гарантирует повторную постановку имплантата за счет средств клиники либо возврат 50% денежных средств от суммы уплаченной пациентом за установку имплантата. При повторной постановке имплантата за счет средств клиники все сопутствующие манипуляции (такие как остеопластика, пластика мягких тканей) оплачиваются пациентом согласно действующему прейскуранту;

3.8.2. В случае недостаточного объема образовавшейся кости после проведения остеопластики для установки имплантата, повторное оперативное вмешательство по восстановлению кости производится за счет пациента;

3.8.3. Все скидки, возвраты денежных средств, производятся только после рассмотрения клинического случая врачебно-экспертной комиссией на основании личного заявления пациента (в срок 30 дней);

3.8.4. Комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья пациента для уточнения причин, повлекших к отторжению имплантата;

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

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

4.2. В случае наступления гарантийных обязательств клиники гарантийный срок не продлевается.

4.3. Срок гарантии и срок службы не возобновляются 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 и срока службы, являющиеся основанием для снижения гарантийного срока и срока службы:

5.1.1. Влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (нарушения обмена веществ и системные заболевания);

5.1.2. Снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми 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, в том числе съёмными пластинками, каппами.

- 5.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;
- 5.3. При показателе 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%.
- 5.5. Отдельные ограничения по гарантийным обязательствам Клиники установлены договором на оказание платных стоматологических услуг. У лиц, страдающих парафункцией жевательной мускулатуры (гипертонус жевательных мышц, сжатие зубов, бруксизм, бруксомания), гарантийный срок и срок службы на ортопедические конструкции и реставрации (выполненные прямым методом) составляют 1 год при условии постоянного использования съемной миорелаксирующей аппаратуры.
- 5.6. Срок гарантии и срок службы могут быть снижены также в том случае, если Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).

## 6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

- 6.1. Срок гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:
- 6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение 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 Клиники 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 течение срока гарантии и срока службы, установленных настоящим Положением, самостоятельно или при помощи третьих лиц вмешивался в гарантийную стоматологическую конструкцию или пытался устранить выявленные недостатки;
- 6.1.3. Пациент пропустил срок планового профилактического осмотра более чем на 1 месяц с момента назначенного лечащим врачом срока посещения клиники;
- 6.1.4. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами, использование ирригатора и других специальных средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом и т. д.);
- 6.1.5. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
- 6.1.6. Несоблюдение Правил эксплуатации результатов выполненных работ и оказанных услуг.
- 6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе условий, Клиника вправе не выполнять гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы по оказанным услугам.

## 7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

### **7.1. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии:**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба на постоянных зубах	4 года	4 года

7.1.1. Указанные в таблице 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%;

7.1.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%.

**7.2. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии:**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постоянные ортопедические конструкции	1 год	8 лет
2.	Временные ортопедические конструкции:		
2.1	изготовленные прямым методом (в кабинете)	2 недели	1 месяц
2.2	изготовленные лабораторным способом	1 месяц	6 месяцев
2.3	изготовленные лабораторным способом с элементами армирования	3 месяца	6 месяцев
2.4	изготовленные лабораторным способом из композиционного материала	6 месяцев	9 месяцев
2.5	изготовленные лабораторным способом методом фрезерования	9 месяцев	12 месяцев
3.	Съемные пластинчатые протезы постоянные	1 год	3 года* * при условии выполнения рекомендованных доктором графиков коррекций базисов протеза не реже 1 раз в год
4.	Бюгельные протезы	1 год	4 года
5.	Каппа для лечения апноэ	6 месяцев	18 месяцев

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 в 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, в отношении которых рекомендована замена 1 раз в год (в бюгелях);

7.2.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы услуг уменьшаются на 50%.

### 7.3. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по ортодонтии:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Ортодонтические съемные аппараты	3 месяца	12 месяцев
2.	Ортодонтическое лечение на несъемной аппаратуре	2 года	4 года

### 7.4. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по имплантологии:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Имплантаты	10 лет	10 лет
1.1.	Имплантаты с фиксацией протеза на 4 имплантата	1 год	3 года
2.	Временные имплантаты	3 месяца	6 месяцев
3.	Ортодонтические микроимплантаты	1 месяц	3 месяца

7.4.1. Для пациентов, проходящих ортопедическое лечение в других клиниках, при условии соблюдения правил эксплуатации имплантатов, срок гарантии и срок службы дентальных имплантатов составляет 1 год.

### 7.5. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по детской стоматологии:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба на временных зубах	6 месяцев	1 год
2.	Пломба на постоянных зубах	2 года	3 года
3.	Герметик на постоянных зубах	6 месяцев	2 года

7.5.1. Указанные в таблице сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и стабилизированным или при медленно текущем процессе. Повторные осмотры 2 раза в год, профилактические мероприятия каждые 6 месяцев.

7.5.2. Для детей от 3 до 6 лет при КПУ + кпу зубов 4 - 9 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ + кпу > 9 – сроки снижаются на 50%. Повторные осмотры 4 раза в год, профилактические мероприятия каждые 3 месяца.

7.5.3. Для детей от 7 до 17 лет при КПУ + кп зубов 6 - 8 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ + кп > 9 – сроки снижаются на 50%; Повторные осмотры 3 раза в год, профилактические мероприятия каждые 3 месяца.

7.5.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%.