

**Общество с ограниченной ответственностью медицинское стоматологическое предприятие  
«Дентиатр»**

**ПРИКАЗ**  
(о гарантийных обязательствах на платные услуги)

« 09» января 2017 г.

№ 9

В целях повышения качества оказания услуг населению

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг (Приложение №1) на 2017 год.
2. Приказ довести до сведения всех сотрудников ООО МСП «Дентиатр».
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор ООО МСП «Дентиатр»

Ахметова Д.М.

«Утверждаю»  
Директор ООО МСП «Дентиатр»  
Ахметова Д.М.

Приложение №1  
к приказу № 9 от 09 января 2017 года

ПОЛОЖЕНИЕ  
о гарантийных обязательствах и сроках службы  
при оказании платных медицинских услуг

Казань  
2017

## 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 МСП «Дантиатр» (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;
  - повторного оказания 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;
  - 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 - неустраняемый 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.

## 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. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.
- 3.3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.

#### 4. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

- 4.1. На различные виды стоматологических услуг гарантийный срок и срок службы устанавливаются в соответствии с рекомендованными в стоматологии сроками и указываются в разделе 8 настоящего Положения.
- 4.2. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок в размере одной недели в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока устраняются на возмездной основе.
- 4.3. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:
  - 4.3.1. на установку временных ортопедических конструкций;
  - 4.3.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 4.4. 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 стоматологические услуги, который отражается в Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:
  - 4.4.1. при наличии подвижности зубов;
  - 4.4.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит.  
Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-6 раз в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

#### 5. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

- 5.1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.
- 5.2. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

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

- 6.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):
  - 6.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
  - 6.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
  - 6.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
  - 6.1.4. невыполнение рекомендаций врача, в том числе направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
  - 6.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
  - 6.1.6. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

- 6.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;
- 6.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;
- 6.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

## 7. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

- 7.1. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:
- 7.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе;
- 7.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- 7.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;
- 7.1.4. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).
- 7.1.5. 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, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.);
- 7.1.6. 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);
- 7.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

## 8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ВИДЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 8.1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Реставрация пломбой из стеклоиономерного цемента	6 месяцев	6 месяцев
2.	Реставрация пломбой из композита светового отверждения	12 месяцев	12 месяцев
3.	Виниры композитные	8 месяцев	8 месяцев
4.	Вкладки композитные	12 месяцев	12 месяцев
5.	Эндодонтическое лечение пульпита	1 месяц	1 месяц
6.	Эндодонтическое перелечивание корневых каналов	1 месяц	1 месяц



7.	Профессиональная гигиена полости рта	1 неделя	1 неделя
----	--------------------------------------	----------	----------

8.1.1. 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%.

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

### 8.2. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по детской стоматологии

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Реставрация молочного зуба пломбой из композита светового отверждения	6 месяцев	6 месяцев
2.	Реставрация молочного зуба пломбой из стеклоиономерного цемента	3 месяца	3 месяца
3.	Реставрация постоянного зуба пломбой из композита светового отверждения	12 месяцев	12 месяцев
4.	Реставрация постоянного зуба пломбой из стеклоиономерного цемента	6 месяцев	6 месяцев
5.	Эндодонтическое лечение пульпита	1 месяц	1 месяц
6.	Поротезирование молочных зубов коронками New Smile	10 месяцев	10 месяцев

8.2.1. 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%.

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

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

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пластмассовые протезы		
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	1 месяц	1 месяц
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	1 месяц	1 месяц
2.	Нейлоновые протезы		
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	6 месяцев	6 месяцев
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	6 месяцев	6 месяцев
3.	Мостовидные протезы		
3.1.	из металлокерамики	12 месяца	12 месяца
3.2.	из недорогоценного металла	12 месяцев	12 месяцев
4	Коронки:		
4.1.	из пластмассы	6 месяцев	6 месяцев

4.2.	из металлокерамики	12 месяцев	12 месяцев
4.3.	из недорогоценного металла	12 месяцев	12 месяцев
5.	Починка протезов	10 дней	10 дней
8.	Протезирование на имплантатах	12 месяцев	12 месяцев

8.3.1. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

8.3.2. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) отменяется.

8.3.3. Указанные выше сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

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

СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ КЛИНИКА  
ДЕНТШАПЛА