



Стоматологическая клиника "ВитАрт"
Адрес: Большой Дровяной переулок д.18
<http://www.vitart-stom.ru>, info@vitart-stom.ru
+7 (495) 698-00-98, +7 (495) 698-02-09

«Утверждаю»

Директор ООО «Стоматология на Дровяном»

_____ Минасян А.Ф.

Приложение №1
к приказу № 04Д от 15 января 2016 года

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



Стоматологическая клиника "ВитАрт"

Адрес: Большой Дровяной переулок д.18

<http://www.vitart-stom.ru>, info@vitart-stom.ru

+7 (495) 698-00-98, +7 (495) 698-02-09

2016 г.

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 «Докторстом» (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 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 (Приложения 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 о вещественных результатах медицинских услуг могут быть зафиксированы в медицинской карте, гарантийном талоне, гарантийном паспорте, гарантийном талоне, плане лечения, акте выполненных услуг, акте сверки,

ООО "Стоматология на Дровяном"

ИНН 7705881946 КПП 770901001

Адрес: 109004, Россия, г. Москва, Б.Дровяной пер. д.18



Стоматологическая клиника "ВитАрт"

Адрес: Большой Дровяной переулок д.18

<http://www.vitart-stom.ru>, info@vitart-stom.ru

+7 (495) 698-00-98, +7 (495) 698-02-09

информированном добровольном согласии пациента на оказание медицинских услуг, приложении 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 течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.
- 3.3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.
- 3.4. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 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.
- 3.5. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 настоящего Положения, устанавливается срок службы в размере двух недель, 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 срока службы устраняются на возмездной основе.
- 3.6. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:
 - 3.6.1. на установку временных ортопедических конструкций;
 - 3.6.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 3.7. Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:
 - 3.7.1. на установку временных ортопедических конструкций;



Стоматологическая клиника "ВитАрт"

Адрес: Большой Дровяной переулок д.18

<http://www.vitart-stom.ru>, info@vitart-stom.ru

+7 (495) 698-00-98, +7 (495) 698-02-09

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

3.8. 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 медицинской карте в плане лечения, Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу или ином документе, в том числе:

3.8.1. при наличии подвижности зубов;

3.8.2. 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.

3.9. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный срок службы на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте в плане лечения, Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

3.9.1. при наличии подвижности зубов;

3.9.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Срок службы 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 явных 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 проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

5.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;



Стоматологическая клиника "ВитАрт"

Адрес: Большой Дровяной переулок д.18

<http://www.vitart-stom.ru>, info@vitart-stom.ru

+7 (495) 698-00-98, +7 (495) 698-02-09

- 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», 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%.

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 ООО «Стоматология на Дровяном» о проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях неуведомления. Без документального подтверждения неотложного лечения срок гарантии и срок службы на все оговоренные результаты медицинских услуг аннулируются;
- 6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно или при помощи третьих лиц вмешивался в гарантийную стоматологическую конструкцию или пытался устранить выявленные недостатки;
- 6.1.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача за 24 часа до визита, пропустил сроки очередной явки на приём 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



Стоматологическая клиника "ВитАрт"

Адрес: Большой Дровяной переулок д.18

<http://www.vitart-stom.ru>, info@vitart-stom.ru

+7 (495) 698-00-98, +7 (495) 698-02-09

наблюдение за имплантатами, 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 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);

6.2. 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

Вид работы	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из цемента стеклоиономерного		
I класс по Блэку	До 5 лет	До 5 лет
II класс по Блэку	До 5 лет	До 5 лет
III, IV класс по Блэку	До 5 лет	До 5 лет
V класс по Блэку	До 5 лет	До 5 лет
Пломба из композита светового отверждения (любая поверхность)	До 5 лет	До 5 лет
Виниры	До 5 лет	До 5 лет
Вкладки	До 5 лет	До 5 лет

7.1.1. 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%.

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

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

ООО "Стоматология на Дровяном"

ИНН 7705881946 КПП 770901001

Адрес: 109004, Россия, г. Москва, Б.Дровяной пер. д.18



Стоматологическая клиника "ВитАрт"

Адрес: Большой Дровяной переулок д.18

<http://www.vitart-stom.ru>, info@vitart-stom.ru

+7 (495) 698-00-98, +7 (495) 698-02-09

- 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 съёмных 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.
- 7.2.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды о вещественных результатов услуг уменьшаются на 50%;

Вид работы	Срок гарантии	Срок службы
Постоянная пломба в постоянном зубе	До 5 лет	До 5 лет
Постоянная пломба во временном и молочном зубе	До 1 года	До 1 года
Временная пластмассовая коронка прямого метода.	До 1-ой недели	До 1-ой недели
Временная пластмассовая коронка лабораторного метода.	До 2-х недель	До 2-х недель
Искусственная коронка и мостовидный протез из металлокерамики.	До 5 лет	До 5 лет
	До 5 лет	До 5 лет
	До 5 лет	До 5 лет
Цельнокерамическая вкладка, коронка.	До 5 лет	До 5 лет
	До 5 лет	До 5 лет
Цельнокерамический винир.	До 5 лет	До 5 лет
	До 5 лет	До 5 лет
Литая культевая штифтовая вкладка.	До 5 лет	До 5 лет
	До 5 лет	До 5 лет
Частичный съёмный и полный съёмный пластиночный протез.	До 6 месяцев	До 6 месяцев
	До 1 года	До 1 года

ООО "Стоматология на Дровяном"

ИНН 7705881946 КПП 770901001

Адрес: 109004, Россия, г. Москва, Б.Дровяной пер. д.18



Стоматологическая клиника "ВитАрт"

Адрес: Большой Дровяной переулок д.18

<http://www.vitart-stom.ru>, info@vitart-stom.ru

+7 (495) 698-00-98, +7 (495) 698-02-09

Съёмный бюгельный протез с кламерной системой фиксации.	До 2-х лет	До 2-х лет
Съёмный бюгельный протез с замковой системой фиксации.	До 2-х лет	До 2-х лет
	До 1 года	До 1 года
Съёмный временный имедиат-протез.	До 3-х месяцев	До 3-х месяцев
Починка протезов	До 1 года	До 1 года
Первичное эндодонтическое лечение	До 5 лет	До 5 лет
Имплантаты дентальные	До 5 лет	До 5 лет
Протезирование постоянное с опорой на имплантатах	До 5 лет	До 5 лет