

Положение о гарантийных обязательствах

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) "О защите прав потребителей", Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. №27), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. 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 клиники перед пациентом при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг

3. ООО «Олимп» сообщает, что все работы и услуги выполняются на основании лицензии, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ.

4. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и изложив суть замечания записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

5. В течение гарантийного срока замечания пациентов рассматриваются по письменному заявлению установленной формы. Бланк заявления можно получить у администратора клиники, либо оформить самостоятельно в простой письменной форме.

6. Понятия и определения:

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие овеществленный результат: пломбы, вкладки, реставрации, несъемные и съемные зубные протезы, имплантаты и т.п. На профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции и прочие не овеществленные результаты услуг гарантии выражаются в качественном оказании услуг. Гарантийные обязательства на все овеществленные результаты услуг полностью утрачиваются при нарушении Пациентом Правил поведения в клинике, условий Договора на оказание платных медицинских услуг между пациентом и клиникой и врачебных рекомендаций.

Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

Медицинская услуга - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.

Для целей настоящего положения под медицинскими услугами, не имеющими овеществленный результат будут пониматься:

- осмотр полости рта;
- анестезия местная/проводниковая внутривертебральная;
- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиена полости рта;
- операция удаления зуба;
- амбулаторные хирургические операции;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- отбеливание зубов.

Под медицинскими услугами, имеющими овеществленный результат будут пониматься:

- диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей), рентгенологические исследования и прочее);
- терапевтическое лечение кариеса, пульпита, периодонтита, реставрация (результатом услуги является установленная пломба на зубе);
- установка имплантата;
- установка и изготовление протезов (съёмных и несъёмных);

7. Гарантийный срок и срок службы устанавливаются только на работы, имеющие материальный (овеществлённый) результат: пломбы, реставрации, несъёмные и съёмные зубные протезы. На отбеливание, эндодонтическое лечение, профессиональную гигиену, хирургические манипуляции и прочие не овеществлённые услуги, гарантийный срок и срок службы не устанавливаются.

8. В соответствии с действующим законодательством исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом.

9. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии в виде информации на стенде. Пациент подтверждает факт ознакомления с положением о гарантийных обязательствах своей подписью в соответствующем разделе договора о гарантийных обязательствах.

10. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

10.1. Пациент в процессе лечения, или в течение 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. Подобные случаи пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются;

10.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

10.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

10.4. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).

10.5. 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.);

10.6. 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);

11. В случае несоблюдения Пациентом указанных в п.п. 10.1 – 10.6 требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

12. 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.

13. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

14. Приложения:

- 1) Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической терапевтической помощи.
- 2) Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортопедической помощи.
- 3) Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической хирургической помощи.
- 4) Гарантийные сроки и сроки службы при имплантации зубов.

Приложение 1

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании терапевтической стоматологической помощи

1. К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечение корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование.

Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения является:

- при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) — поставленная постоянная пломба и постоянное пломбирование корневых каналов;

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация	6 месяцев	2 года
1.1.	Пломба из цемента(силикатного, силикофосфатного)	3 месяца	3 месяца
1.1.1.	I класс по Блэку	3 месяца	3 месяца
1.1.2.	II класс по Блэку	3 месяца	1 месяц
1.1.3.	III класс по Блэку	3 месяца	1 месяц
1.1.4.	IV класс по Блэку	3 месяца	3 месяца
1.1.5.	V класс по Блэку	3 месяца	3 месяца
1.2.	Пломбы из пластмассы (акрилоксид, карбодент)		
1.2.1.	I класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.2.2.	II класс по Блэку	3 месяца	3 месяца
1.2.3.	III класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.2.4.	IV класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.2.5.	V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.3.	Пломба металлосодержания		
1.3.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	2 года
1.3.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	1,5 года
1.3.3.	III по Блэку	6 месяцев	2 года
1.3.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	2 года
1.3.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	2 года
1.4.	Пломба из хим. композита (жидкость – порошок)		
1.4.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
1.5.	Пломба из хим.композита (паста-паста)		
1.5.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
1.5.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1,5 года

1.6.	Пломба из композита светового отверждения		
1.6.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	2 года
1.6.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	1,5 года
1.6.3.	III, IV, V класс по Блэку		
1.6.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	2 года
1.7.	Виниры	6 месяцев	1,5 года
1.8.	Вкладки	6 месяцев	2 года

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%.

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

2. Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

1) на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок **3 (три) месяца**. Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течении гарантийного срока переделывается бесплатно;

2) при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, не возможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) — **гарантия до 2 месяцев**.

3) извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие прорезания (перфорация) стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении — **гарантия до 2 месяцев**.

3. При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 6 месяцев возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

4. Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т. е. постановки постоянной пломбы). В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО «Олимп». В рассмотрении таковых замечаний пациенту будет отказано.

5. В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом-стоматологом) до следующего назначенного визита и пропуска визита для замены временной пломбы на постоянную, более чем на 5 дней может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата лечения проводится за счет пациента. Гарантийный срок распространяется на время с момента постановки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены ее на постоянную.

6. Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного терапевтического лечения, пациент обязан проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в 6 месяцев.

Приложение №2

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании ортопедической стоматологической помощи

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Вкладки:		
2.1.1.	Из металла	6 месяцев	2 года
2.1.2.	Безметалловые	6 месяцев	2 года
2.2.	Виниры	6 месяцев	1,5 года
2.3.	Коронки:		
2.3.1.	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
2.3.2.	Из металлокерамики	6 месяцев	2 года
2.3.3.	Безметалловые	6 месяцев	1,5 года
2.3.4.	Цельнолитые	6 месяцев	1,5 года
2.4.	Штампованные коронки из стали	6 месяцев	2 года
2.5.	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой:	6 месяцев	1 год
2.7.	Коронки цельнолитые с облицовкой	6 месяцев	1 год
2.8.	Адгезивные протезы	6 месяцев	1 год
2.9.	Мостовидные протезы		
2.9.1.	Паянные:		
2.9.1.	Из стали	6 месяцев	2 года
2.9.2.	Цельнолитые:		
2.9.2.1.	Из КХС	6 месяцев	2 года
2.9.3.	Цельнолитые с облицовкой:	6 месяцев	2 года
2.9.3.1.	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
2.9.4.	Из металлокерамики	6 месяцев	2 года
2.9.5.	Безметалловые	6 месяцев	2 года
2.1.10.	Бюгельные протезы	6 месяцев	2 года
2.11.	Частичные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	2 года
2.12.	Полные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	2 года
2.13.	Напыление	3 месяца	6 месяцев

Примечание:

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

2) При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

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

2. Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту.

3. Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока (6 месяцев) при наличии следующих диагнозов или случаев:

- 1) Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- 2) Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз.

4. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены каждые 6 месяцев. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

5. При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

6. Пациент должен соблюдать условия по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.). Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного ортопедического лечения, пациент обязан проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже чем каждые 6 месяцев. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более чем на 3 месяца, приводит к прекращению гарантии.

7. К временным ортопедическим работам относятся временные коронки и временные замещающие протезы. На временные ортопедические работы дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 6 (шести) месяцев.

8. Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:

- выпадение искусственных зубов из протезов;
- перелом пластмассы протеза;
- разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров).

9. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до сведения пациента. Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологической клиники и врача-стоматолога снимается!

10. Гарантия на постоянные и временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в лечебной карте.

Приложение № 3

Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической хирургической помощи.

1. Гарантии не распространяются на хирургические манипуляции, в том числе пародонтологические, связанные с пластикой тканей (мягких и твердых). Существует возможность появления экзостозов после удаления зубов.

2. Все хирургические манипуляции, связанные с удалением экзостозов пациент оплачивает дополнительно. При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к администратору клиники.

Приложение 4

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при имплантации.

1. Клиника предоставляет пациенту гарантию на **технические изделия (имплантаты) на срок, установленный производителем** с момента постановки имплантата(ов), при обязательном контрольном осмотре 1 раз в три месяца. Если отторжение произошло из-за проблем с некачественной конструкцией имплантата, имплантат подлежит извлечению и замене на новый за счет компании - производителя.

2. Гарантия распространяется только на имплантаты. Ортопедические конструкции, устанавливаемые на имплантаты подлежат гарантийному обслуживанию согласно Приложению 2 настоящего Положения.

3. Гарантия не распространяется на операции остеопластики, пластики мягких тканей, включая синуслифтинг. Поскольку эти вмешательства основаны исключительно с надеждой на регенерацию костной ткани. Процесс регенерации целиком и полностью зависит от организма пациента.

4. Гарантия на хирургическом этапе при имплантации при отсутствии условий, установленным п. 2 приложения, составляет 6 месяцев.