

Утверждаю»  
Генеральный директор ООО «Эфармон»  
Бекчинтаев Т.Н..  
1.10.2015  
Дата



Приложение №1  
к приказу №10/15 от 01 октября 2015 года

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

Севастополь, 2015

## 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 медицинской практики ООО «Эфармон» (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 к договору на оказание платных стоматологических услуг).
- 2.4. **Существенный недостаток** – это *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.

### 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 или врачу-эксперту клиники, отвечающему за качество услуг.
- 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. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 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.
- 4.4. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:
  - 4.4.1. на установку временных ортопедических конструкций;
  - 4.4.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 4.5. Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:
  - 4.5.1. на установку временных ортопедических конструкций;
  - 4.5.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 4.6. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояние его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги, который отражается в ГАРАНТИЙНОМ ЧЕКЕ или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:
  - 4.6.1. при наличии подвижности зубов;
  - 4.6.2. 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.
- 4.7. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояние его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный срок службы на стоматологические услуги, который отражается в Гарантийном сертификате или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:
  - 4.7.1. при наличии подвижности зубов;
  - 4.7.2. 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.

## 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/выдаче Гарантийного чека.
- 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, 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%.

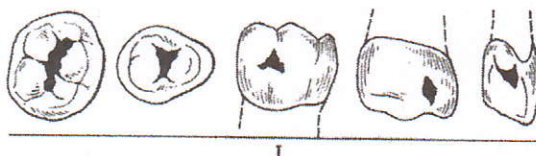
## 7. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

- 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 неважным 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.

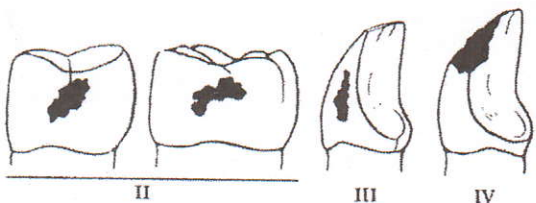
## 8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

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

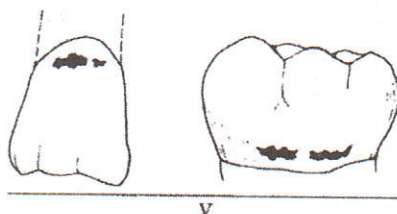
1 класс=12 месяцев



2 класс=9 месяцев



3,4 класс=НЕТ гарантий



5 класс=9 месяцев

8.2.1. В период срока гарантии (срока службы) **перевозка** ортопедических конструкций осуществляется **на возмездной основе**.

8.2.2. **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.

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

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

8.3. **Гарантии/сроки службы не распространяются** на лечение заболеваний пародонта и эндодонтическое лечение.

8.4. **Индивидуальные сроки гарантии/сроки службы**, а так же **% успешности лечения** рассчитываются лечащим врачом в каждом конкретном случае индивидуально, после проведения лечения, учета состояния зубов и окружающих тканей, общего здоровья и выполнения пациентом обязательных требований.

8.5. **Безусловные/обязательные гарантии при оказании платных медицинских/стоматологических услуг**- применение современных технологий в восстановлении зубов и использования качественных сертифицированных материалов с рабочими сроками годности, при полном соблюдении со своей стороны пациентов своих обязательств соответственно, а именно:

8.5.1. При **лечении каналов** безусловно гарантируется- точность диагностики состояния каналов, максимальное обнаружение и их качественная обработка, поэтапный компьютерный контроль, использование биологически нейтральных и, или лечебных и противовоспалительных материалов.

8.5.2. При **лечении десен (заболеваний тканей пародонта)** в обязательном порядке гарантируется- точная диагностика, прогноз состояния окружающих зубов тканей, составление индивидуального плана лечения и учета, возможный максимальный на сегодняшний день лечебный эффект, профилактические осмотры и бесплатную неотложную помощь в случае каких либо осложнений в первые дни после лечения.

8.5.3. Безусловные гарантии при **ортодонтическом лечении** – точность диагностики, подбор оптимальной аппаратуры для исправления прикуса и зубных аномалий, улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы, сохранность эмали после снятия брекет- системы.

8.5.4. При **постановке имплантатов**- обязательные гарантии по обследованию и учету общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний, использование официально разрешенных титановых (циркониевых) имплантатов зарубежных фирм- лидеров мировой практики, безболезненность установки, врачебный контроль за процессом приживления, при условии обязательного изготовления протезов в клинике ООО Эфармон.

8.5.5. При **удалении зуба**- безусловные гарантии на максимальное обезболивание и минимальное травмирование окружающих зубов ткани, а так же бесплатный осмотр, с целью выявления возможных осложнений в послеоперационный период.

8.5.6. При **ортопедическом лечении**- обязательные гарантии строгого соблюдения технологии изготовления конструкции, бережной обработки и минимального травмирования зубов и тканей, индивидуальный подбор цвета, формы зубов, прочность фиксации, биологическую нейтральность, гигиеничность, эстетику и удобство конструкций.

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из цемента стеклоиономерного (Vitrimer)		
1.1.	I класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
1.3.	III, IV класс по Блэку	нет	нет
1.4.	V класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
2.	Пломба из композита светового отверждения	12 месяцев	12 месяцев
3.	Виниры	8 месяцев	8 месяцев
4.	Вкладки	12 месяцев	12 месяцев

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%.

8.1.3. При изготовлении вкладок и виниров гарантийным случаем являются:

1) нарушение краевого прилегания; 2) кариес по месту соединения с виниром или вкладкой; 3) выпадение, подвижность вкладки или винира; 4) скол части винира (керамической реставрации)

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

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	<b>Пластмассовые протезы</b>		
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
2.	<b>Нейлоновые протезы</b>		
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	18 месяцев
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	18 месяцев
3.	<b>Мостовидные протезы</b>		
3.1.	из металлокерамики	12 месяца	12 месяца
3.2.	из недорогоценного металла	12 месяцев	12 месяцев
4.	Бюгельное протезирование	12 месяца	12 месяца
5.	<b>Коронки:</b>		
5.1.	из пластмассы	6 месяцев	6 месяцев
5.2.	из металлокерамики	12 месяцев	12 месяцев
5.3.	из недорогоценного металла	12 месяцев	12 месяцев
6.	<b>Напыление</b>	6 месяцев	6 месяцев
7.	<b>Починка протезов</b>	1 месяц	1 месяц
8.	<b>Протезирование на имплантатах</b>	12 месяцев	12 месяцев