

Утверждено приказом
Генеральный директор ООО «ЭСТЕТИКА»
№ 8 от 01.08.2024



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

Вологда, 2026

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг (далее – Положение о гарантиях) является локальным нормативным документом ООО «Эстетика» ИНН 3525214551 ОГРН 1083525017454 (далее Клиника), который регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы при оказании платных медицинских услуг Пациентам Клиники.

1.2. Положение о гарантиях разработано в соответствии с нормами:

- Гражданского кодекса РФ;
- Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»,
- Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323 -ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,
- Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 №736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившими силу Постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012г № 1006».

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. Медицинские услуги в контексте Положения о гарантиях понимаются как стоматологические услуги и стоматологические работы.

2.2. Стоматологические услуги – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания.

2.3. Стоматологические работы – медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свой физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока.

2.4. Гарантийный срок – период, в течение которого Пациент вправе требовать безвозмездного устранения недостатков, уменьшения стоимости или повторного оказания услуги. Бремя доказывания отсутствия вины Клиники лежит на Клинике.

2.5. Гарантийный случай – дефект работы, выявленный в период гарантийного срока.

2.6. Срок службы – период, в течение которого результат работы пригоден к использованию. По истечении гарантийного срока, но в пределах срока службы, бремя доказывания вины Клиники лежит на Пациенте. Пациент вправе требовать безвозмездного устранения недостатков, уменьшения стоимости, повторного оказания услуги, возврата оплаченных денежных средств (при возврате стоимости медицинского изделия, бывшего в эксплуатации, из его стоимости вычитается сумма износа изделия).

2.7. Недостаток – это несоответствие оказанной медицинской услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство.

2.8. 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.

2.9. Термины «Заказчик» и «Пациент» используются в соответствии с договором. Если это разные лица, Заказчик несет солидарную ответственность за соблюдение рекомендаций врача.

3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

3.1. На стоматологические услуги, результаты которых не имеют материального выражения, не представляется возможным установить гарантийные сроки и сроки службы. Тем не менее, во всех перечисленных случаях клиника гарантирует соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи, а также дает определенные ниже прогнозы успешности проводимого лечения.

3.2. Клиника гарантирует соблюдение стандартов, протоколов и клинических рекомендаций лечения, использование сертифицированных материалов и обеспечение санитарно-эпидемиологической безопасности.

3.3. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на:

- эндодонтическое лечение (лечение и перелечивание корневых каналов);
- терапевтическое и хирургическое лечение заболеваний пародонта;
- ортодонтическое лечение (ввиду высокой индивидуальной variability биологических процессов врач не может гарантировать точные сроки исправления аномалии и абсолютно предсказуемый результат);
- хирургические операции (удаление зубов, резекции, синус-лифтинг, костная пластика и др.), за исключением дентальной имплантации;
- профессиональная гигиена, отбеливание зубов, наложения временных пломб;
- лечение пульпита и периодонтита постоянных и молочных зубов;
- шинирование фронтальной группы зубов при отсутствии жевательных;
- починка и перебазировка ортопедических конструкций;
- матрицы замковых креплений ортопедических конструкций;
- восстановление зуба пломбой при разрушении коронки более 2/3 (при показаниях к протезированию и отказе от него);
- установка скайсов (зубных украшений).

4. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

4.1. На работы, имеющие материальный результат (пломбы, виниры, вкладки, коронки, протезы, ортодонтические аппараты, ретейнеры, имплантаты), устанавливаются гарантии.

4.2. Средние гарантийные сроки и сроки службы по терапевтической стоматологии:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Пломбирование полости в зубе (1 класс Блэка)	12 месяцев	12 месяцев
2	Пломбирование полости в зубе (2 класс Блэка)	9 месяцев	9 месяцев
3	Пломбирование полости в зубе (3, 4 класс Блэка)	1 неделя	1 неделя
4	Пломбирование полости в зубе (5 класс Блэка)	9 месяцев	9 месяцев
5	Пломба из композита светового отверждения (любая поверхность)	12 месяцев	12 месяцев
6	Виниры из композитного материала	8 месяцев	8 месяцев
7	Вкладки	12 месяцев	12 месяцев

4.3. Гарантийные сроки по детской терапевтической стоматологии (дети до 14 лет):

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Лечение кариеса и пульпита композитными или компомерными пломбами при полной санации	12 месяцев	12-24 месяца
2	Лечение кариеса и пульпита композитными или компомерными пломбами без полной санации	6-12 месяцев	6-12 месяцев
3	Лечение кариеса и пульпита стеклоиономерными пломбами при полной санации	3-6 месяцев	6 месяцев
4	Лечение кариеса и пульпита стеклоиономерными пломбами без полной санации	3-6 месяцев	3-6 месяцев
5	Восстановление молочного зуба стандартной коронкой	12 месяцев	12 месяцев
6	Герметизация фиссур (углубления на жевательной	6 месяцев	12 месяцев

	поверхности) молочного зуба		
7	Герметизация фиссур постоянного зуба (в т.ч. инвазивная)	12 месяцев	12 месяцев

Примечание: Сроки по детской стоматологии действительны при адекватном поведении ребёнка в кресле (добровольное сотрудничество, отсутствие сопротивления, контролируемое рабочее поле). При лечении в условиях неадекватного поведения гарантия аннулируется с отметкой в карте.

4.4. Гарантийные сроки по ортодонтической стоматологии.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Фиксация брекетов, кнопок и т.п.	1 месяц	3 месяца
2	Аппараты типа БНР, «лягушка» и т.п.	1 месяц	6 месяцев
3	Каппа однослойная	6 месяцев	12 месяцев
4	Несъемный ретейнер	6 месяцев	12 месяцев
5	Мнофункциональный аппарат («трейнер», «ЛМ-активатор»)	12 месяцев	12 месяцев
6	Пластиночные аппараты с активными элементами	1 месяц	3 месяца
7	Пластиночные аппараты без активных элементов	6 месяцев	12 месяцев
8	Аппарат типа «хранитель места»	6 месяцев	12 месяцев
9	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев

Примечание: В связи с тем, что ортодонтическое лечение зависит от индивидуальных биологических особенностей организма пациента, врач не может гарантировать точные сроки устранения зубочелюстной аномалии и абсолютно предсказуемый результат.

4.5. Временные конструкции подлежат обязательной замене на постоянные в сроки, указанные врачом. При их нарушении гарантия аннулируется.

4.6. Способ устранения недостатка (ремонт или замена) определяет врач исходя из медицинских показаний. При ремонте конструкции гарантийный срок не прерывается, а продлевается на период, когда пациент не мог ей пользоваться; при изготовлении новой конструкции исчисляется заново.

5. УСЛОВИЯ СОХРАНЕНИЯ, СНИЖЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ ГАРАНТИИ

5.1. Клиника выполняет гарантийные обязательства по устранению недостатков в выполненных стоматологических работах при условии:

- прохождения Пациентом профилактических осмотров в Клинике в соответствии с индивидуальным графиком профилактических осмотров;
- соблюдения пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта в соответствии с рекомендациями врача.

5.2. Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения Пациентом рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения (ч. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

5.3. Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате (несгарантийные случаи):

- травмы зубов/конструкций (спортивные, уличные, ДТП, бытовые, производственные);
- наличия заболеваний пародонтия (пародонтит, пародонтоз, подвижность зубов)
- тяжелых соматических заболеваний (сахарный диабет, патологии щитовидной железы и др.), многоплодной беременности, снижения иммунитета;
- наличия у Пациента заболевания «бруксизм», при отказе от изготовления и ношения защитной капы, что фиксируется в медицинской карте;
- обращения за лечением/ремонт той же зоны в другие медучреждения (кроме случаев экстренной помощи в другом городе, требующих документального подтверждения);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции конструкций;

- естественного стирания материалов, изменения их цвета, физиологической смены молочных зубов;
- осложнений, возникших через год и более после эндодонтического лечения;
- переселения, коррозии изделий, изготовленных в других клиниках;
- острых травм челюстно-лицевой области (вывихи, переломы зубов, корней, альвеолярного отростка);
- пропуска пациентом профилактических осмотров по неважным причинам;
- настаивания пациентом на нежелательном с точки зрения врача методе лечения;
- возникновения после лечения новых заболеваний или состояний, негативно влияющих на результат (в т.ч. длительный прием лекарств);
- регулярной (более 2 раз) односторонней поломки ортодонтического аппарата (свидетельствует о нарушении эксплуатации, бруксизме или вредных привычках);
- несоблюдения пациентом режима ношения, диеты, гигиены и ухода за ортодонтической аппаратурой;
- непосещения пациентом смежных специалистов в сроки, установленные планом лечения;
- несоблюдения рекомендаций по ношению ретенционного аппарата после завершения активного ортодонтического лечения.

5.4. Гарантия может быть снижена врачом:

- при неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс - «ГИ», зафиксированный врачом более двух раз при окрашивании налёта, больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 - срок гарантии (срок службы) снижается на 30%. При показателе КПУ более 18 - сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- при наличии общих заболеваний пациента, беременности, снижения иммунитета;
- при приеме гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- при самолечении стоматологических заболеваний;
- при нарушении правил пользования и ухода за протезами.

5.5. С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены, что фиксируется врачом в медицинской карте Пациента. Наличие указанных факторов не означает автоматического отказа от гарантии. Клиника проводит экспертизу для установления прямой связи между состоянием пациента и недостатком.

6. УСЛОВИЯ СОХРАНЕНИЯ ГАРАНТИЙ ДЛЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Гарантии сохраняются в случае, если пациент:

- информирует врача обо всех изменениях, связанных с текущим состоянием здоровья на момент лечения;
- соблюдает все рекомендации лечащего врача;
- посещает своего лечащего врача не менее одного раза через каждые 3-6 месяцев;
- осуществляет каждые 3-6 месяцев профессиональную гигиену полости рта, согласно рекомендациям врача;
- соблюдает определенные сроки лечения, выполняя согласованный план лечения;
- не лечит то же самое в другой клинике в период лечения;
- при обращении за неотложной помощью в другую клинику, представит в Клинику выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- выявленные недостатки работы будут исправляться только в Клинике (распломбировка, снятие конструкций, удаление имплантатов);

– не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийное бедствие и т.д.), способные повлиять на результаты лечения.

6.2. Любые изменения конструкции, не связанные с производственным браком, а также дополнительная терапевтическая подготовка по желанию пациента, оплачиваются отдельно.

7. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ПО ГАРАНТИЙНЫМ СЛУЧАЯМ

7.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и/или услугам в период гарантийного срока пациент должен обратиться к администратору Клиники (по телефону или лично), изложив суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

7.2. Решение о признании случая гарантийным принимает Главный врач совместно с врачебной комиссией по результатам осмотра.

7.3. Клиника вправе направить Пациента на независимую экспертизу для установления причины недостатка:

- в период гарантийного срока экспертизу оплачивает Клиника. Если вина Клиники не подтвердится, Пациент возмещает расходы на экспертизу;

- в период срока службы экспертизу оплачивает Пациент.

7.4. Уклонение Пациента от участия в досудебной экспертизе является основанием для отказа в удовлетворении претензии Клиникой в добровольном порядке.

7.5. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно. Сроки и способ устранения (ремонт или замена) определяет врач исходя из медицинских показаний.

7.6. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для Пациента при подтверждении вины Клиники.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Настоящее Положение действует бессрочно до момента его отмены или замены новым нормативным актом Клиники.

8.2. Клиника вправе вносить изменения в Положение. Актуальная версия всегда доступна на сайте Клиники <https://www.эстетикавологда.рф> и на информационных стендах в регистратуре.