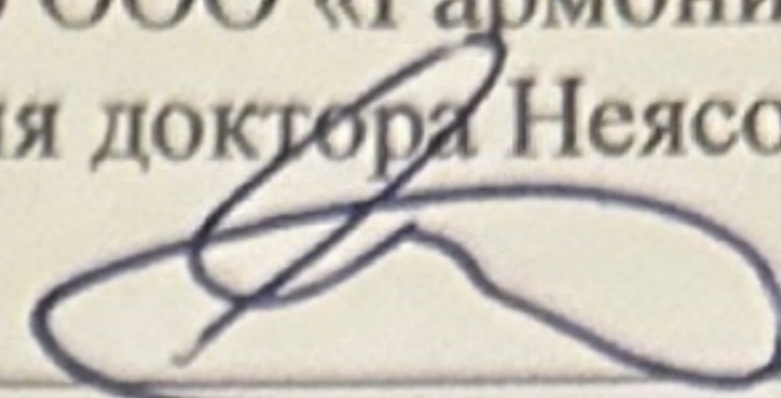


УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Гармония»
Стоматология доктора Неясова
Д.В. Неясов 
« 24 » 04 2025 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ООО «ГАРМОНИЯ» СТОМАТОЛОГИЯ ДОКТОРА НЕЯСОВА

Настоящее Положение обязательно для ознакомления Пациентом перед подписанием Договора на оказание платных медицинских услуг с ООО «Гармония» Стоматология доктора Неясова.

1. Общие положения.

- Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных медицинских услуг, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы медицинских услуг ООО «Гармония» Стоматология доктора Неясова перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.
- Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 года №736.
- Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие овеществлённый результат: пломбы, вкладки, реставрации, несъемные и съемные зубные протезы, имплантаты и т.п. На профессиональную гигиену, хирургические манипуляции и прочие не овеществлённые результаты услуг гарантии выражаются в качественном оказании услуг. Гарантийные обязательства на все овеществленные результаты услуг полностью утрачиваются при нарушении Пациентом Правил эффективного и безопасного использования результатов стоматологических услуг, Правила внутреннего распорядка медицинской организации, условий Договора на оказание платных медицинских услуг между пациентом и клиникой.

2. Определение понятий.

Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга или которое обратилось за оказанием медицинской услуги.

Медицинская организация (исполнитель) – юридическое лицо, осуществляющее медицинскую деятельность на основании лицензии, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

Медицинская (стоматологическая) услуга – медицинское (стоматологическое) вмешательство или комплекс медицинских (стоматологических) вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение стоматологических заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой конструкции из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом пациент обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем конструкцию;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги). Если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги) пациент вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока.

Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата стоматологической работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным медицинским требованиям стандарта, протокола и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии, подтвержденное врачебной комиссией Исполнителя или заключением независимого эксперта.

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.

Гарантия качества стоматологического лечения – это минимальный промежуток времени после лечения, в течение которого не проявляются какие – либо осложнения и сохраняется целостность изготовленных пломб, протезов, ортодонтических аппаратов и др.

Для целей настоящего положения:

- под стоматологическими услугами, **не имеющими овеществленного результата** понимаются:
 - осмотр полости рта;
 - анестезия местная внутривидовая;
 - обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
 - профессиональная гигиена полости рта;
 - операция удаления зуба;
 - амбулаторные хирургические операции;
 - лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- под стоматологическими услугами, **имеющими овеществленный результат** понимаются:
 - диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, рентгенологических исследований, изготовление контрольно-диагностических моделей);
 - терапевтическое лечение кариеса, пульпита, периодонтита, реставрация (результатом услуги является установленная в зубе пломба);
 - установка имплантата,
 - изготовление и установка протезов (съёмный и несъёмный),
 - изготовление и установка ортодонтических аппаратов, несъёмных ретейнеров;
- под стоматологическими работами, **которые способны сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока** понимаются:
 - цифровые контрольно-диагностические фотографии, контрольно-диагностические модели, рентгенологические исследования;
 - прямые композитные реставрации (пломбы);
 - не прямые реставрации (вкладки, виниры);
 - протезы съёмные и несъёмные, временные и постоянные;
 - съёмные ортодонтические аппараты и ретейнеры.

3. Права и обязанности Исполнителя и Пациента:

3.1. В случае выявления любых недостатков оказанных медицинских услуг пациент должен обратиться к администратору 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. Исчисление срока гарантии срока службы.

4.1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту.

4.2. Срок гарантии после изготовления протезов исчисляется с момента передачи/установки в полости рта результата работы (съёмного/несъёмного протеза) Пациенту, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем пациент или нет. Срок гарантий не возобновляется при коррекции протезов в процессе носки.

5. Гарантийные обязательства в отношении стоматологических услуг, не имеющих овеществленного результата:

Во всех случаях оказания стоматологических услуг, не имеющих овеществленного результата, к гарантиям ООО «Гармония» Стоматология доктора Неясова, предоставляемым в процессе оказания услуги относятся:

- проведение лечения специалистами, имеющими требуемый уровень образования и квалификации, сертификаты и аккредитацию, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- оказание услуг на основе информированного добровольного согласия;
- соблюдение порядка и объема оказания услуг в соответствии с клиническими рекомендациями и стандартами, действующим на территории РФ;
- проведение консультации и консилиума — по медицинским показаниям;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- составление индивидуального рационального комплексного рекомендуемого (предлагаемого) плана диагностики, лечения (в том числе финансового) и профилактики стоматологических заболеваний;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;
- проведение контрольных осмотров по показаниям;
- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже чем 2 раза в год;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- внутренний контроль качества и безопасности медицинской помощи;
- безопасность лечения — обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных Министерством Здравоохранения РФ к применению технологий, инструментария и материалов;

6. Услуги, на которые не устанавливаются гарантии:

На некоторые виды стоматологических услуг/работ установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным ввиду отсутствия овеществленного результата, а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые невозможно достоверно прогнозировать:

- Профессиональная гигиена полости рта;
- Отбеливание зубов;
- При повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и/или невозможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможности полной распломбировки, частичной возможности прохождения (нет возможности пройти корневой канал на необходимую длину);
- Восстановление пломбой зуба, коронка которого разрушена более чем на 1/2 часть;

- Извлечение скрытых обломков инструментов;
- Закрытие перфорации стенки корневого канала;
- Хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, операции, направленные на регенерацию костной ткани и т.п.)
- Операции по дентальной имплантации (установка зубных имплантатов).

7. Снижение гарантий:

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- Влияние общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания), установленных до начала лечения и зафиксированных в медицинской документации;
- Изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, вредных внешних воздействий, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- Снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- Невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- Самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- При неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. при гигиеническом индексе, определяемом врачом, больше 1,7 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) от 13 до 18 – сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- При КПУВ более 18 – сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- Пациент является активным курильщиком;
- Другие причины, обоснованные врачом Пациента.

8. Отмена гарантий:

8.1. Гарантии не распространяются и/или автоматически прекращаются с момента возникновения одного из следующих обстоятельств:

8.1.1. Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантий, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.

8.1.2. 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, периодическое наблюдение за имплантатами и т.д.), в том числе гарантии прекращаются с момента неявки Пациента к специалистам исполнителя на бесплатный плановый профилактический осмотр более одного месяца с установленной даты.

8.1.3. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению гигиены полости рта. Обязательными к выполнению Пациентом являются следующие назначения:

- Прохождение гигиены полости рта перед началом имплантации или сложного удаления не позднее 1 месяца до даты операции. Как профилактика инфекционных осложнений (за исключением обращений по острой боли);
- Прохождение гигиены полости рта после установки имплантатов не реже 1 раза в 6 месяцев;
- Прохождение гигиены полости рта при наличии заболеваний пародонта не реже 1 раза в 3 месяца при неудовлетворительном и удовлетворительном индексе гигиены;
- Во всех остальных случаях прохождение гигиены полости рта не реже 1 раза в год.

8.1.4. Если скажутся обстоятельства, вызванные осознанным поведением Пациента: подвергание себя риску травмы (занятия травмоопасными видами спорта) или влияние вредных привычек Пациента (курение, разгрызание орехов, семечек, сухарей и сушек, открывание бутылок, пузырьков, пакетов зубами, перекусывание лески, ниток, применение зубочистки и прожевывание

иных действий с твердыми предметами, влекущих дополнительную физическую/физиологическую нагрузку на зубы или зубные протезы), способные негативно повлиять на результаты лечения.

8.1.5. Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

8.1.6. Пациент был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у исполнителя возможности установить срок гарантий, но продолжил лечение.

8.1.7. Протезирование на имплантатах, установленных Исполнителем, осуществлено в другом медицинском учреждении.

8.1.8. Предоставление пациентом недостоверных сведений при оформлении соответствующей медицинской документации.

8.1.9. Пациент не приходит к Исполнителю в сроки, определенные лечащим врачом (о чем Пациент уведомляется в соответствующей форме) для проведения коррекции и обязательного осмотра для устранения возможных особенностей (осложнений) после оказания услуги/выполнения работы.

8.2. С момента возникновения обстоятельств, указанных в п.8.1 настоящего Положения, Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе/услугах. Возникшие в результате несоблюдения установленных требований и наличие указанных обстоятельств.

8.3. Гарантии на работы/услуги полностью прекращаются в случае неоплаты Пациентом любой фактически оказанной Исполнителем услуги/работы сроком более одного дня с даты оплаты, установленной договором на оказание платных медицинских услуг или иными документами для оплаты.

9. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических работ/услуг.

Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на хирургические манипуляции (в т.ч. удаление зубов), а также на пародонтологические манипуляции, связанные с пластиком тканей (мягких и твердых), имплантацию (в т.ч. с применением методик НРКТ), направленную на регенерацию костной ткани.

Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются и/или прекращаются на нормальный износ или повреждения, вызванные ненормальным или неправильным использованием, небрежностью или несчастным случаем.

Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на услуги/работы и материалы. Не указанные в настоящем разделе.

9.1. Услуги/работы в терапевтической стоматологии

9.1.1. К услугам/работам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов, услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

9.1.2. Признаками завершения терапевтического лечения (оказания услуги) являются:

- При лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- При лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

9.1.3. При перелечивании зуба, каналы которого ранее лечили, Исполнитель не гарантирует положительный результат лечения данного зуба из-за непредсказуемости результата и не дает гарантий. Возможно. Что в процессе перелечивания зуба выяснится невозможность (нецелесообразность) дальнейшего перелечивания зуба и возникнет необходимость его удаления, в указанном случае Пациент обязан оплатить стоимость фактически оказанных услуг Исполнителем по перелечиванию.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ/услуг в терапевтической стоматологии (постановка пломб, эстетическая реставрация)

№	Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
1	Пломба из фотополимеров (светотверждаемого композита)	12 месяцев	18 месяцев
2	Пломба из химического композита	4 месяца	9 месяцев
3	Винир композитный	12 месяцев	12 месяцев
4	Эндодонтическое лечение	12 месяцев	12 месяцев

9.2. Услуги/работы в ортопедической стоматологии

9.2.1. К услугам/работам в ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или зубных рядов челюстей с помощью постоянных или временных ортопедических конструкций, а также протезирование при полном или частичном отсутствии зубов, включая протезирование с опорой на имплантаты.

9.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- Коронки (металлокерамические, цельнолитые, керамические);
- Мостовидные конструкции;
- Культевые вкладки;
- Виниры;
- Керамические накладки (полукоронки);
- Съёмные протезы при наличии полной или частичной адентии.

9.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- Временные коронки;
- Временные мостовидные протезы;
- Временные замещающие протезы;
- Временные съёмные протезы.

9.2.4. Гарантии на ортопедические услуги/работы начинают действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в медицинской карте и/или подписанием Акта об оказанных медицинских услугах.

9.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги не устанавливаются:

- На установку временных ортопедических конструкций;
- При наличии подвижности зубов- гарантийный срок устанавливает врач;
- При наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год.

Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

9.2.6. В период гарантийного срока и срока службы перебазировка съёмных ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

9.2.7. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в установленном врачом срок. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в указанный срок, то в дальнейшем Исполнитель не несет какой-либо ответственности за возможный вред здоровью Пациента, возникший в связи с несвоевременной заменой временных конструкций на постоянные.

9.2.8. При протезировании на имплантатах, установленных вне клиники, гарантия распространяется только на ортопедическую конструкцию, и клиника не несет ответственности за срок службы имплантата.

9.2.9. В случае появления или обострения воспаления около корня(ей), перелома корня(ей) или коронки(ок) опорного(ых) зубов, снятие ортопедической конструкции, лечение или удаление опорного(ых) зуба(ов), переделка ортопедической конструкции осуществляется согласно прейскуранту (является новой платной услугой).

9.2.10. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по причине неверно выполненного цвета, размера, или формы зуба/зубов в ортопедической конструкции. Требование по изменению цвета, формы и вида изделия после его фиксирования в полости рта является новой платной услугой.

9.2.11. Указанные ниже гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на матрицызамковых креплений.

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

**Гарантийные сроки и сроки службы
на виды работ/услуг в ортопедической стоматологии**

№	Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
1	Вкладка керамическая	12 месяцев	18 месяцев
2	Вкладка культевая	12 месяцев	18 месяцев
3	Винир керамический (полукоронка)	12 месяцев	12 месяцев
4	Мостовидные протезы цельнолитые	12 месяцев	18 месяцев
5	Мостовидные протезы металлокерамические	12 месяцев	18 месяцев
6	Мостовидные протезы из диоксида циркония	12 месяцев	18 месяцев
7	Мостовидные протезы металлокерамические на имплантате	12 месяцев	18 месяцев
8	Мостовидные протезы из диоксида циркония на имплантате	12 месяцев	18 месяцев
9	Коронка цельнолитая	12 месяцев	18 месяцев
10	Коронка металлокерамическая	12 месяцев	18 месяцев
11	Коронка из диоксида циркония	12 месяцев	18 месяцев
12	Коронка из диоксида циркония, облицованная керамикой	12 месяцев	18 месяцев
13	Коронка цельнокерамическая E max	12 месяцев	18 месяцев
14	Коронка металлокерамическая на имплантате	12 месяцев	18 месяцев
15	Коронка из диоксида циркония на имплантате	12 месяцев	18 месяцев
16	Коронка из диоксида циркония, облицованная керамикой на имплантате	12 месяцев	18 месяцев
17	Коронка E max на имплантате	12 месяцев	18 месяцев
18	Съемные пластиночные протезы из нейлона	12 месяцев	18 месяцев
19	Съемные пластиночные протезы из акрила	12 месяцев	18 месяцев

9.3. Услуги/работы в стоматологической имплантации

9.3.1. В стоматологической имплантации существуют два вида гарантий:

- Гарантии на техническое изделие (имплантат);
- Гарантии на результат протезирования на имплантатах (ортопедическую конструкцию).

9.3.2. Срок гарантий на имплантат как техническое изделие: разные компании-производители дают различную гарантию на свои имплантаты, декларируя таким образом качество производимой продукции. Гарантии на имплантат дает сам производитель. Поэтому если имплантат сломается или нарушится его целостность в течение срока гарантий – компания-производитель заменит сам имплантат бесплатно на новый имплантат. Гарантия на имплантат начинается со дня завершения хирургической операции по имплантации (установки имплантата). В случае отторжения имплантата в период срока гарантий на имплантат, компания-производитель бесплатно проводит замену имплантата на новый имплантат. В указанном случае имплантат повторно Пациентом не оплачивается, Пациент оплачивает только медицинские услуги/работы Исполнителя по проведению повторной хирургической операции по имплантации по действующему прейскуранту Исполнителя.

9.3.3. Сроки гарантий на ортопедические конструкции (коронки, мостовидные протезы) указаны в п.8.2 настоящего Положения.

9.3.4. Исполнитель не предоставляет гарантии (гарантийные сроки и сроки службы) на медицинские услуги по имплантации (хирургические операции по дентальной имплантации и операции, направленные на регенерацию костной ткани).

10. Заключительная часть.

10.1. Положение о гарантиях действует с момента его утверждения руководителем ООО «Гармония» Стоматология доктора Неясова.

10.2. Настоящее Положение размещено в виде информации на стенде и предоставляется на ознакомление каждому Пациенту перед заключением договора на оказание платных медицинских услуг или по требованию Пациента.

10.3. Настоящее Положение размещено на официальном сайте ООО «Гармония» Стоматология доктора Неясова в сети Интернет: (<https://neyasov-stom.ru/>).