



**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ УСТАНОВЛЕНИИ
СРОКОВ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ОКАЗАННЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ
ООО СК «КРИСТАЛЛ»**

1. Общие положения

Настоящее Положение создано в целях регулирования взаимоотношений, возникающих между ООО СК «КРИСТАЛЛ» (далее Клиника) и Пациентом при оказании стоматологических услуг.

Положение закрепляет права Клиники в соответствии со статьёй № 5 ФЗ «О защите прав потребителей» по установлению сроков службы и гарантийных сроков на оказанные услуги (выполненные работы), а также устанавливает обязанности Клиники по устранению недостатков услуг (работ), обнаруженных в течение гарантийного срока, либо в пределах установленных сроков службы.

2. Порядок ввода в действие

Настоящее Положение вводится в действие с момента его утверждения, предназначено для исполнения Клиникой и Пациентами и действует до его изменения, либо принятия в новой редакции.

3. Базовые документы

- Закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона № 2 – ФЗ от 09.01.1996г., ФЗ РФ от 17.12.1999г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»).
- Гражданский кодекс РФ (часть 2).
- Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».
- Федеральный закон РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

4. Общие положения

Гарантии при оказании стоматологических услуг предоставляются в виде гарантийных сроков на осуществленный результат оказанных стоматологических услуг (выполненных работ), завершаемых передачей (установкой) Пациенту для последующего использования по назначению в течение достаточно длительного времени того или иного конкретного материального изделия (пломбы, ортопедических конструкций).

Для применения врачами в Клинике установлены единые типовые базовые гарантийные сроки, которые предоставляются производителями материалов. Для получения гарантий Пациент обязан соблюдать график прохождения периодических медицинских осмотров, проведения профессиональной гигиены полости рта в Клинике минимум 1 (Одного) раз в год, при наличии имплантатов дополнительно проходить контрольную ортопантомографию в Клинике не реже

1 (Одного) раза в год. В случае нарушения Пациентом сроков прохождения профилактических мероприятий, по его письменному заявлению (при наличии уважительных причин: болезнь, отсутствие в городе с письменным подтверждением), гарантии могут быть продлены не более чем на 3 (Три) месяца.

В ситуации, когда лечащий врач уверен в отсутствии прогнозируемого результата, но Пациент настаивает на продолжении лечения и это не противоречит внутренним медицинским стандартам Клиники, в медицинской карте делается соответствующая запись и Пациент подтверждает своей подписью желание выполнить работу со сниженной гарантией. Снижение гарантийных сроков согласовывается с Пациентом до начала лечения с отметкой в медицинской карте и подписью Пациента. На все услуги не указанные в настоящем Положении по срокам гарантий устанавливается **минимальный срок гарантии в размере 72 часов (трёх дней)**.

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на оказанные стоматологические услуги (выполненные работы) для каждого Пациента устанавливаются врачом индивидуально и могут быть уменьшены в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно могут привести к изменениям в зубах и окружающих тканях;
- применяемых в ходе лечения методик;
- полноты и своевременности выполнения согласованного плана лечения, графиков контрольных осмотров и плана профилактических мероприятий, рекомендованных.

В случае обнаружения в течение гарантийного срока в оказанной стоматологической услуге (выполненной работе) недостатков (здесь и далее, в т.ч. и равно как существенные недостатки) Клиника обязана удовлетворить одно из требований Пациентов (по его выбору) в виде:

- безвозмездного устранения недостатков;
- при изменении вида лечения зачесть стоимость ранее оказанной стоматологической услуги (работы);
- безвозмездного повторного оказания стоматологической услуги (выполнения работы);
- возврата денежных средств за вычетом расходных материалов;
- полного возврата денежных средств, выплаченных Пациентом за оказанную стоматологическую услугу (выполненную работу).

Требование, связанное с недостатками услуги (работы), может быть предъявлено Пациентом в период действия установленного гарантийного срока с момента принятия Пациентом оказанной стоматологической услуги (выполненной работы) и до момента истечения установленного гарантийного срока. В этом случае Клиника обязана выполнить одно из требований Пациента из числа указанных выше, если не будет доказано, что недостатки возникли после принятия услуги (работы) Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата услуги (работы), действия третьих лиц или непреодолимой силы, а также несоблюдения пациентом согласованных с ним условий сохранности гарантий, указанных в Договоре на оказание платных стоматологических услуг и конкретизированных лечащим врачом. В данном случае бремя ответственности возлагается законодательством на Клинику.

В случае устранения недостатков услуги (работы) гарантийный срок на её результат продлевается на период, в течение которого этот результат не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения Пациента с требованием об устранении недостатка оказанной стоматологической услуги (работы) до дня их устранения. Исключением является полный или частичный съёмный протез. При безвозмездном повторном оказании

стоматологической услуги (выполнения работы) на её результат устанавливается новый гарантийный срок.

В случае выявления существенных недостатков услуги (работы) после окончания гарантийного срока, но в пределах срока службы, а если срок службы не установлен, то в течение двух лет со дня принятия услуги (работы) Пациентом, требование о безвозмездном устранении этих недостатков Пациент вправе предъявить Клинике, если докажет, что они возникли до принятия им результата услуги (работы).

Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранён, либо на устранение которого требуются большие затраты.

Все возвраты денежных средств производятся только после рассмотрения личного заявления Пациента на заседании врачебно-экспертной комиссии Клиники (в срок до 30 календарных дней).

Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения Пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- при обработке и пломбировании корневых каналов (повторное эндодонтическое лечение);
- при профессиональной чистке зубов;
- при отбеливании зубов;
- при наложении временной повязки (временной пломбы);
- при хирургических операциях, за исключением операции по дентальной имплантации (резекция верхушки корня, удаление зуба, операции по наращиванию кости, операции по пластике десны, удаление новообразований, пластика уздечек и т.п.);
- при лечении заболеваний пародонта;
- при лечении пульпита молочных зубов.

Кроме того, Клиника в процессе лечения предоставляет гарантии инфекционной безопасности, строгого соблюдения установленных стандартов лечения, применения сертифицированных материалов, инструментов, препаратов и имплантатов, высокий процент благоприятных исходов при эндодонтическом лечении и зубной имплантации.

В соответствии со статьёй 10 Закона «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации в уголке Пациента, а также на сайте Клиники www.kristallclinic.ru в разделе Уголок Пациента).

5. Работы с использованием дентальных имплантатов

Пациент, проходящий лечение с использованием дентальных имплантатов, получает гарантии на операцию и дальнейшее протезирование только при условии прохождения профессиональной гигиены полости рта в Клинике, либо в другом учреждении (но с подтверждением факта прохождения ПГПР). Обязательным требованием успешности лечения является 3D диагностика (для планирования лечения), после хирургического этапа (для контроля интеграции имплантатов и определения их точного положения).

В случае убыли костной ткани и слизистой по причине потери зубов Пациенту будет предложена операция по костной пластике. В соответствии с мировой практикой на данную операцию гарантия отсутствует, данная процедура проводится до шести раз в одной области для достижения необходимого результата за счёт средств Пациента. Отказ пациента от данного лечения должен быть зафиксирован в медицинской карте. При возникновении вопросов

эстетики после завершения лечения с протезированием в ситуации отказа Пациента от парирования десны вся работа переделывается за счёт средств Пациента.

Работы с незавершёнными этапами лечения

6. Пациент получает только услугу по дентальной имплантации и планирует протезирование в сторонней клинике

Пациент, проходящий стоматологическое лечение, а именно операцию по дентальной имплантации, должен пройти все подготовительные этапы, получить допуск терапевта перед хирургической операцией, пройти необходимые этапы наблюдения. Далее в соответствии с рекомендациями лечащего врача по срокам протезирования получить выписку из истории болезни и по своему усмотрению выбрать иную клинику. Пациент обязательно проходит 3D диагностику по завершению данного этапа лечения. Пациент подписывает в медицинской карте информацию, что услуга по протезированию на имплантатах полностью НЕ закончена, выполнен только хирургический этап, Пациенту необходимо продолжить лечение, а именно установить коронку, т.к. в противном случае возможна атрофия кости, невозможность использования конструкции, отторжение имплантата и др.

Гарантийный срок на операцию в данной ситуации распространяется до установки формирователя десны на базе Клиники, но не более 6 (Шести) месяцев с момента операции.

7. Пациент получает только услугу по протезированию на имплантатах, установленных в сторонней клинике

При протезировании, на ранее установленных имплантатах в сторонней клинике, Пациенту необходимо предоставить выписку по истории болезни с указанием марки и размеров имплантатов (паспорт по имплантации). Пациент должен пройти диагностику для подтверждения состоятельности имплантатов (3D и др. по показаниям), врач-ортопед изготовит контрольно-диагностические модели и даст заключение о возможности или отсутствии возможности к протезированию на них. В случае невозможности получить прогнозируемый результат, врач имеет полное право отказать Пациенту в услуге.

Гарантия на такие работы выставляется только на ортопедическую работу, а именно на целостность коронки.

8 Оформление гарантийного талона при протезировании

После завершения протезирования врач выписывает гарантийный талон, где указано о необходимости проведения профилактических осмотров и профессиональной гигиены полости рта (см. информацию на талоне).

После лечения зубов и хирургических манипуляций, администратор записывает Пациента в график профилактических осмотров и профессиональной гигиены полости рта.

Приложение 1
к Положению об установлении сроков
гарантийного обслуживания оказанных
стоматологических услуг
ООО «Кристалл»

№	Наименование	Гарантийные сроки
1	Все виды зуботехнических изделий	12 месяцев
2	Временные ортопедические конструкции	2 недели
3	Все виды починки протезов	2 недели
4	Замена матриц в бюгельном протезе	Не распространяется
5	Перебазировка протеза, связанная с атрофией протезного ложа	Не является гарантийным случаем
6	Фиксация коронки на зуб	3 месяца
7	Временная пломба на зуб	1 день
8	Установка постоянной пломбы	12 месяцев
9	Гигиена полости рта	Не распространяется
10	Отбеливание зубов	Не распространяется
11	Установка скайса на зуб	2 недели