

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ  
ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ  
В ОБЩЕСТВЕ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «КЛИНИКА ТВОЙ ДОКТОР»**

**1. В целях настоящего Положения нижеприведенные термины используются в следующих значениях:**

**Клиника** – Общество с ограниченной ответственностью «Клиника Твой доктор», ООО «Клиника Твой доктор», ОГРН 1027739189411, ИНН 7714124131 (далее по тексту – «Клиника»).

**Стоматологические услуги** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств/услуг, направленных на профилактику, диагностику и лечение стоматологических заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение, выполняемое в соответствии с условиями договора на оказание платных медицинских услуг.

**Пациент** – физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в Клинике.

**Гарантийный срок** – период, в течение которого пациент вправе потребовать по своему выбору устранения недостатков оказанных услуг (выполненных работ) в соответствии с нормами действующего законодательства.

**Недостаток** – несоответствие оказанной медицинской услуги (выполненной работы) обязательным требованиям, предусмотренным действующим законодательством и/или условиям договора, возможность возникновения которого не было заранее письменно оговорена с Пациентом.

**Срок службы** – период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования результата услуги (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине.

**Существенный недостаток** – недостаток, который делает невозможным использование результата работ в соответствии с его целевым назначением, неустранимый недостаток (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы и т.п.) и/или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени. На протяжении установленных сроков службы Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Клиники.

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1. На некоторые работы (услуги), а также медицинские изделия и материалы, используемые при оказании Стоматологических услуг, в Клинике установлены гарантийные сроки и сроки службы.

2.2. Установленные в Клинике гарантийные сроки и сроки службы начинают действовать с момента завершения оказания услуги (выполнения работ).

2.3. Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги (работы), имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, зубные протезы (ортопедические конструкции) и т.п.

## **3. ГАРАНТИИ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ**

3.1. Сроки гарантии и сроки службы на результаты оказанных Стоматологических услуг указаны в Приложении №1 к настоящему Положению. На услуги (работы), не указанные в Приложении №1 – гарантийные сроки и сроки службы не распространяются.

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.

3.2. Гарантийный срок устанавливается только при выполнении плана лечения.

3.3. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение может производиться без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом Клинике и незамедлительно явиться на прием к специалисту.

3.4. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы (услуги) для каждого Пациента устанавливаются лечащим врачом в зависимости от:

- клинической ситуации заболевания, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях (в том числе, но не исключительно, пародонтит, пародонтоз, повышенное истирание зубов, бруксизм, парафункция жевательных мышц (непроизвольное напряжение мышц (например, скрежет зубами)), значительные нарушения прикуса, болезни обмена веществ, эндокринные заболевания, состав слюны, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.), степени сохранности твёрдых тканей зуба, от успешности ранее проведённого эндодонтического лечения (лечения каналов) и проч.;
- индивидуальных особенностей пациента;
- состояния общего здоровья и возраста Пациента, явных и вероятных общих заболеваний и состояний, прямо или косвенно влияющих на течение стоматологических заболеваний (в том числе, но не исключительно обменные нарушения и системные заболевания; снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями);
- приема гормональных, психотропных, кислотосодержащих препаратов;
- выбранного Пациентом метода лечения;
- полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом;
- соблюдения пациентом условий предоставления гарантии;
- следующих показателей неудовлетворительной гигиены полости рта (далее - ИГ), т.е. при гигиеническом индексе, определяемым врачом согласно Индексу зубного налета:
  - Возраст от 18 лет: ИГ Грину-Вермильону (ОНИ-S) больше 1,7 - сроки снижаются на 50%;
- следующих показателей интенсивности поражения зубов кариесом (КПУ - стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта исчисляется суммой зубов, пораженных кариесом+ запломбированных+ удаленных зубов):
  - Возраст от 18 лет: КПУ зубов 3-5 — сроки снижаются на 30%; КПУ 6-10 — сроки снижаются на 50%
- нарушения правил пользования и ухода за зубными протезами и ортодонтическими аппаратами (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.);
- иных причин, обоснованных врачом Клиники.

С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть изменены, что фиксируется врачом в амбулаторной карте Пациента и разъясняется Пациенту.

#### **4. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ**

- 4.1. При обнаружении в период установленного гарантийного срока/срока службы недостатков, Пациент должен обратиться в Клинику и записаться на прием к лечащему врачу.
- 4.2. После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным, или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. В сложных случаях решение принимает врачебная комиссия Клиники. В случае признания случая не гарантийным, Пациент оплачивает стоимость фактически оказанных услуг согласно прейскуранту, действующему на дату приема.
- 4.3. Пациент обязан исправлять выявленные недостатки только в Клинике. В противном случае гарантийные обязательства Клиники перед Пациентом прекращаются, за исключением устранения недостатков в экстренных случаях.

#### **5. СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ СРОКИ ГАРАНТИИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НЕ УСТАНОВЛИВАЮТСЯ**

- 5.1. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются и не распространяются на:
  - первичное эндодонтическое лечение;
  - вторичное эндодонтическое лечение
  - профессиональную гигиеническую чистку зубов;
  - отбеливание зубов;
  - наложение повязки (временной пломбы);
  - временные ортопедические конструкции;
  - хирургические операции (в том числе, но не исключительно, резекции верхушки корня, удаление зуба, зубная имплантация, заживление после удаления и др.);
  - лечение заболеваний пародонта;
  - лечение Пациента при наличии у него заболеваний хронических гранулирующих и гранулематозных периодонтитов, височно-нижнечелюстных артритов и артрозов, доброкачественных новообразований полости рта, иммунодефицитных и эндокринных заболеваний (диабет);
  - ортодонтическое лечение (за исключением аппаратов, используемых при лечении и указанных в настоящем Положении);
  - реминерализующую терапию;

- лечение при отказе Пациента от полной санации полости рта;
- проведение любого ортопедического лечения без предварительного ортодонтического лечения; гнатологического лечения
- пломбы/реставрации при разрушении зуба более, чем на 50%, так как в таких случаях рекомендовано протезирование зуба вкладкой и/или искусственной коронкой;
- восстановление пломбирочным материалом сколов режущих краев передних зубов при наличии у пациента повышенной стираемости зубов, бруксизма, значительных нарушениях прикуса (прямой прикус, глубокий травматический прикус, открытый прикус, боковые дефекты зубных рядов и т.д.);заболеваний ВНЧС
- результат работ (услуг), если Пациент в процессе лечения пребывает в состоянии повышенной тревожности, мешающей проведению лечения, , а это в свою очередь приводит к нарушению технологии лечения.
- эндодонтическое перелечивание зубов, ранее пролеченных в других медицинских организациях;
- случаи, если в период лечения в Клинике пациент получает лечение стоматологических заболеваний в иных медицинских организациях;
- любое переделывание, доделывание, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других медицинских организациях;
- протезирование на зубах, леченных ранее в другой клинике, при отказе от лечения или перелечивания корневых каналов (первичного или повторного эндодонтического лечения);
- восстановление зуба без проведения подготовки для протезирования и отказавшись от установки коронки;
- Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции и/или применении материала, медикамента.  
В этом случае Пациент подтверждает, что он проинформирован лечащим врачом о всех негативных последствиях такого решения и с этого момента Клиника вправе продолжить оказание Пациенту стоматологических услуг, но ответственности за их качество Клиника не несет, а гарантийные сроки и сроки службы на о веществе/результат таких работ (оказанных услуг) Клиника не устанавливаются;
- расходные элементы ортопедических конструкций, протезов, подвергающихся естественному износу в процессе использования, например, на матрицы замковых и шаровидных креплений, локаторов, непосредственно шаровые крепления и локаторы и т. д.
- стоматологические заболевания и/или услуги, не указанные в настоящем Положении.

## **6. ПРЕКРАЩЕНИЕ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ**

- 6.1. Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в том числе, но не исключительно, в результате:
- обращения Пациента в течение гарантийного срока и/или срока службы за оказанием стоматологической помощи в любую другую медицинскую организацию, за исключением оказания неотложной/экстренной медицинской помощи - данный факт должен быть подтвержден выпиской из амбулаторной карты медицинского учреждения.
  - самолечения пациента;
  - неудовлетворительной гигиене полости рта;
  - если после лечения глубокого кариеса у пациента возникают болевые ощущения в зубе и диагностируется хронический пульпит, то в течение гарантийного срока дальнейшее эндодонтическое лечение зуба проводится за счет пациента; восстановление зуба в течение 6 месяцев после установки пломбы/реставрации проводится Клиникой, более 6 месяцев - за счет пациента;
  - несоблюдения Пациентом графика контрольных и профилактических осмотров;
  - отказа Пациента от подготовки к ортодонтическому лечению;
  - несоблюдения условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных пасты зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);
  - несоблюдения (полное или частичное) рекомендаций врача и рекомендованного плана лечения, непосещения других специалистов-стоматологов при необходимости дополнительного лечения, отказа от завершения согласованного плана лечения и др.;
  - употребления сильно окрашивающих жидкостей (кофе, вино, чай, концентраты соков и др. на основе красителей), газов (в том числе курение табака и других курительных смесей и веществ);
  - нарушения Пациентом условий эксплуатации зубов и/или конструкций вследствие употребления в пищу продуктов с критическими температурами или путем воздействия критических температур на зубы и конструкции (холодное, горячее, резкий перепад – «холодное-горячее»), а также прямое воздействие химических веществ (кислот, щелочей, активных окислителей, красителей и др.);

- повреждения зубов или конструкций объектами, не включенными в пищевой рацион человека: скорлупа, кости, металлические предметы, пластмассовые изделия и пр., а также термически не обработанными продуктами питания (мясо, птица, рыба, зерновые культуры твердых сортов и сельскохозяйственные культуры, подлежащие термической обработке);
- прохождения Пациентом ранее лечения остеопороза препаратами, влияющими на костный обмен, и до начала или во время стоматологического лечения скрыл этот факт от врача;
- дефекты и недостатки, возникшие в результате резкого ухудшения состояния общего здоровья пациента вследствие заболевания: тяжелыми инфекционными заболеваниями (ВИЧ, сифилис, туберкулез, гепатит А, В, С, и др.), сердечно-сосудистой системы (инсульта, инфаркта, тромбоза сосудов и др.), гормонального фона (сахарный диабет любого типа, заболевания щитовидной железы, гипофиза и надпочечников и др.), которые не были оговорены пациентом или скрыты им перед началом и во время медицинского вмешательства по стоматологической помощи и/или возникли после проведенного стоматологического лечения, и/или возникли вследствие неконтролируемого ухудшения имеющихся заболеваний;
- необходимости коррекции или перебазировки ортопедических конструкций (протезов) при изменении анатомических и/или функциональных условий в полости рта Пациента вследствие естественных причин или травм;
- непроведения перебазировки съемного протеза для компенсации атрофии альвеолярного гребня;
- травм и повреждений в челюстно-лицевой области;
- дорожно-транспортных происшествий, чрезвычайной ситуации природного и техногенного характера;
- не предоставления Пациентом полной и достоверной информации об общем состоянии здоровья;
- возникновения аллергии и/или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению, не отмечавшихся Пациентом ранее;
- возникновения и/или проявления у Пациента в период действия гарантий заболеваний или физиологических состояний, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний и др.);
- эпилептического припадка или иных видах судорог;
- любых повреждений и недостатков, возникших в результате применения пациентом веществ, которые вызывают ухудшение общего состояния здоровья, если пациент скрыл факт употребления таких веществ до начала и во время стоматологического лечения, или начал употреблять такие вещества в период действия гарантийных сроков;
- выявления у Пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;
- после завершения активного лечения (ортодонтического) пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата;
- иных объективно подтвержденных случаев.

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 7.1. Настоящее Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг (далее – «Положение») разработано в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов Российской Федерации в области предоставления гарантий при оказании стоматологической помощи.
- 7.2. Настоящее Положение обязательно для всех работников, пациентов и/или посетителей Клиники.
- 7.3. Клиника оставляет за собой право вносить изменения в настоящее Положение.