

«Утверждаю»  
Генеральный директор  
ООО «Лана-Дент»  
\_\_\_\_\_ К.Н. Шаронов  
« 01 » ноября 2021 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных медицинских услуг и работ в ООО «Лана-Дент»

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ от 30.11.1994 N 51-ФЗ (действующая редакция), Законом РФ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (действующая редакция), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 года № 1006.

1.2. Настоящее Положение определяет гарантийные сроки на платные медицинские услуги и работы, оказанные в ООО «Лана-Дент» (Далее - Исполнитель) и порядок их установления.

1.3. Гарантийный срок - это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатков в оказанных услугах, пациент (его законный представитель) вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответственного уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

1.4. Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

1.5. Исполнитель обязан:

- оказать качественные медицинские услуги, в соответствии с условиями Договора на оказание стоматологических услуг, заключенного между пациентом и Учреждением;
- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом, на которые распространяется гарантия;
- устанавливать новые гарантийные сроки на услуги, оказанные в ходе устранения недостатков.

#### 2. Правила предоставления гарантий

2.1. Необходимым условием для осуществления гарантии является:

- точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, явка на прием в соответствии с назначениями лечащего врач;
- обеспечения необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами;
- прохождение пациентами профилактических осмотров согласно графику осмотров, согласованным лечащим врачом.

2.2. В отдельных случаях, по настоянию пациента (его законного представителя), лечение или протезирование может производиться условно. На такие случаи гарантия не распространяется. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

2.3. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии

вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба. Если в течение оговоренного срока (срок устанавливается врачом и прописывается в медицинской карте пациента) все же возникло осложнение и пациенту требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или администратору Исполнителя и незамедлительно явиться на прием к специалисту.

2.4. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости от индивидуальных анатомических особенностей пациента.

2.5. При установлении гарантийных сроков на медицинскую услугу необходимо руководствоваться п.5 настоящего Положения.

### 3. Прекращение действия гарантии

3.1. Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе:

- в случае отказа пациента (или его законного представителя) заверения согласованного плана лечения;
- при невыполнении рекомендаций врача;
- при несоблюдении гигиены полости рта (при ортодонтическом и ортопедическом лечении гарантийный срок уменьшается на 50%);
- при утере ортопедической конструкции;
- при вмешательстве пациента или врача-стоматолога другого лечебного учреждения в конструкцию ортодонтического или ортопедического аппарата, лечение зубов находящихся на гарантии;
- травме и прочих непредвиденных ситуациях и катаклизмах, повлиявших на состояние зубных рядов и стоматологические материалы;
- при несоблюдении пациентом графиков посещений, предусмотренных планом лечения.

### 4. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям

4.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным стоматологическим услугам пациент должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

4.2. После осмотра врач или врачебная комиссия принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данный случай гарантийные обязательства не распространяются.

### 5. Виды платных медицинских услуг и сроки гарантий

5.1. Терапевтическая стоматология

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из цемента:		
I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
II класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
III класс по Блэку	1,5 месяца	1 месяца
IV класс по Блэку	нет	нет
V класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
Пломба из химического композита:		
I, II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	1 год

Пломба из композита светового отверждения:		
I класс по Блэку	1 год	2 года
II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	1,5 года
Виниры	6 месяцев	1 года
Профессиональная гигиеническая чистка полости рта	2 недели	
Лечение молочных зубов с диагнозом «кариес»	3 месяца	
Герметизация фиссур	3 месяца	6 месяцев
Обработка и пломбирование корневого канала (первичное лечение фиброзных форм пульпита и периодонтита)	1 год	

При КПУ зубов выше 13 - гарантийный срок снижается на 30%

## 5.2. Ортопедическая стоматология

Вкладки:		
Из металла	1 год	2 года
Безметалловые	1 год	2 года
Виниры	9 месяцев	1 год
Коронки:		
Из пластмассы временные	1 месяц	3 месяца
Цельнолитые	2 года	5 лет
металлокерамические	2 года	5 лет
Из диоксида циркония	2 года	5 лет
Бюгельные протезы	2 года	5 лет
Съемные пластиночные протезы	6 месяцев	2 года

При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийный срок уменьшается на 50%.

Гарантия на услуги по ортопедической стоматологии начинается с момента завершения лечения, т.е. установки ортопедической конструкции в полость рта.

## 6. Гарантийные сроки не устанавливаются:

- на зубы, ранее пролеченные эндодонтически в других клиниках, при дальнейшем терапевтическом или ортопедическом лечении в ООО «Лана-Дент»;
- на эндодонтическое лечение зубов с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологии (кроме фиброзных форм пульпита и периодонтита);
- на втулки (матрицы), перебазировку и починку протезов;
- на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для восстановления с

применением ортопедических конструкций);

- на имплантаты, установленные в другой клинике при дальнейшем ортопедическом лечении в ООО «Лана-Дент»;

- при наличии у пациента диагнозов: бруксизм и повышенная стираемость зубов; при системных заболеваниях крови, кровеносных органов и эндокринной системы;

- на терапевтическое лечение зубов с диагнозом некариозные поражения твердых тканей зубов (гипоплазия эмали, флюороз и пр.).

- при не предоставлении врачу достоверной информации о состоянии здоровья и иных сведений, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг;

- на лечение зубов при травме (реставрация зубов при переломе коронковой части зуба развитие травматических пульпитов, перелом зуба);

- временная пломба;

- временные ортопедические конструкции.

## **7. Заключительные положения**

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с « 01 » ноября 2021 г. и действует бессрочно.

7.2. Все изменения и дополнения к настоящему Положению оформляются в письменной форме.