

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор

ООО «ФАРУС»

Абдуллаева Е.А.



## ПОЛОЖЕНИЕ

Об установлении гарантийных сроков и сроков службы на стоматологические услуги и работы, производимые Обществом с ограниченной ответственностью «ФАРУС».

### 1. Общие положения:

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ N 2 – ФЗ от 09.01.96 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. N 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27).

Общество с ограниченной ответственностью «ФАРУС», далее ООО «ФАРУС», оказывающее стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и одновременно продавцом стоматологических услуг, а пациенты — потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27) пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам — в течение срока службы.

### 1.2. Основные понятия:

**Гарантия качества лечения** — это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия потребителя (пациента) после лечения, в течение которого сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

**Гарантийный срок** — это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, потребитель (пациент) вправе по своему выбору потребовать:

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

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т. е. с момента завершения оказания услуги.

**Срок службы** услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги (работы).

Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается исполнителем в процессе ее оказания.

**Недостаток** — это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.



**Существенный недостаток** — это недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевым назначением, который либо не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы). В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, потребитель (пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом).

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, потребитель (пациент) по своему выбору вправе потребовать:

- соответственно уменьшения цены за выполненную работу,
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

1.3. В соответствии с действующим законодательством исполнитель ООО «ФАРУС»:

- отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- отвечает в течение установленного срока службы только за существенные недостатки работы, если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;
- соответствии со ст. 10ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).
- рекомендует потребителю (пациенту) проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.) в соответствии с установленными стандартами.

В случае несоблюдения потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

1.4. Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах, не имеют установленных гарантийных сроков 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.

1.5. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.

1.6. В соответствии с установленными гарантиями ООО «ФАРУС» безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями потребителем (пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

1.7. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в ООО «ФАРУС».



## 2. Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги (работы), оказываемые в ООО «ФАРУС».

### 2.1. Обязательные гарантии

ООО «ФАРУС» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- безопасность — обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий по программам «АнтиСпид», «АнтиГепатит»), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с Лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст потребителя (пациента), его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

**Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных ООО «ФАРУС», создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.**

### 2.2. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг:

#### 2.2.1. Услуги по терапевтической стоматологии

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

Признаком завершения лечения является поставленная постоянная пломба.

#### Терапевтическая стоматология:

**Постановка пломб, эстетическая реставрация, функциональное восстановление зуба\***

№	Наименование конструкций	Срок гарантии	Срок службы
1	Постановка пломбы световой полимеризации при поверхностном, среднем, глубоком кариесе	1 год	2 года
2	Постановка пломбы световой полимеризации при некариозном поражении тканей зуба	1 год	2 года
3	Эстетико-функциональное восстановление зуба	1 год	2 года
4	Функциональное восстановление зуба при разрушении коронковой части зуба менее 1/2 (по поводу кариеса/пульпита/периодонтита)	1 год	2 года
5	Функциональное восстановление зуба при разрушении коронковой части зуба более 1/2 (по поводу кариеса/пульпита/периодонтита)	Устанавливается индивидуально	Устанавливается индивидуально
6	Виниры из композитного материала	1 год	2 года

\*Данные сроки действительны при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 1-13 и ИРОПЗ (индекс разрушения окклюзионной поверхности зуба) по В.Ю. Милекевичу = 02-04.



В отдельных случаях гарантийные сроки и службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины болезни (ситуация в полости рта)
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводит к изменениям в зубах и окружающих тканях;

В этом случае врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте.

**Примечание:**

Гарантия аннулируется:

- при нарушении со стороны потребителя (пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.).
- при невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
- замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО «ФАРУС»

**2.2.2. Услуги по ортопедической стоматологии**

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

*К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:*

- Металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- Безметалловые коронки(прессованная керамика, композитные коронки);
- Съёмные конструкции: полные съёмные конструкции, спеченая керамика, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

*К временным ортопедическим конструкциям относятся:*

- Временные коронки;
- Временные замещающие протезы.

№	Наименование конструкций	Срок гарантии	Срок службы
1.	Коронки		
1.1	- пластмассы	1 месяц	3 месяца
1.2	- металлокерамические (любой сплав)	1 год	5 лет
1.3	-коронка, винир цельнокерамический, в том числе из диоксида циркония	1 год	5 лет
1.4	- на имплантате (металлокерамические, цельнокерамические, в том, числе из диоксида циркония)	1 год	5 лет
2	Вкладки восстановительные (комбинированные, цельнокерамические, в том числе из диоксида циркония)	6 месяцев	2 года
3	Бюгельный протез	6 месяцев	2 года
4	Съёмный пластинчатый протез	6 месяцев	2 года

*Примечание:*

Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.



Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- На установку временных ортопедических конструкций;
- При невыполнении рекомендованного плана лечения;
- На починку, перебазировку протеза.

Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- Наличие 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;
- при желании потребителя (пациента) выполнить работу по определённой им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом потребителя (пациента). Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет потребителя (пациента).

**Исполнителем может быть установлен сокращённый гарантийный срок**

- на ортопедические услуги

Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает потребителю (пациенту) с записью в амбулаторной карте.

**Гарантия аннулируется:**

- при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдении условий по эксплуатации ортопедических конструкций (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

- В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

- Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с ООО «ФАРУС» и врача - стоматолога снимается.

- Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

### 3. Услуги по ортодонтической стоматологии.

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов .

В связи с тем, что ортодонтическая стоматология – неточная наука, врач который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

№	Наименование конструкций	Срок гарантии	Срок службы
1	Каппа однослойная	3 месяца	6 месяцев
2	Несъемный ретейнер	6 месяцев	12 месяцев
3	Вестибулярная пластина	3 месяца	12 месяцев

#### Примечание:

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

**Гарантийный срок аннулируется:**

- при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенически визитов, предусмотренных планом лечения;
- при несоблюдении условий эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток и т.д.);
- если при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов- стоматологов;



- после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

#### 4. Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешного лечения.

Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах, не имеют установленных гарантийных сроков 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.

К их числу относятся:

- лечение молочных зубов;
- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- профессиональное отбеливание зубов.

#### 4.1 Обработка и пломбирование корневых каналов

Опыт врачей -стоматологов ООО «ФАРУС» показывает, что при лечении корневых каналов благоприятный результат достигается в 85%-90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

#### 4.2 Постановка имплантатов

Исполнитель гарантирует:

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний у установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих зарубежных фирм;
- операция будет проведена в условиях уровня стерильности, соответствующего уровню стерильности при полостной операции, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

#### 4.3 Удаление зуба

Исполнитель гарантирует, что удаление зуба произойдет:

- максимально безболезненно;
- с адекватным хирургическим вмешательством;
- с врачебным контролем в послеоперационном периоде.

#### 4.4 Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

Исполнитель гарантирует потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

#### 5. Условия предоставления гарантийных сроков.

- явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но реже 1 раз в 6 месяцев;
- посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раз в 6 месяцев и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта;
- соблюдение рекомендаций врача.

#### 6. Снижение гарантийного срока и срока службы

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);



