

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «СПАСИБО.КЛИНИК»**  
ИНН 6313131490/ КПП 631301001/ ОГРН 104630022770  
125047, г. Москва, ул. Фадеева, дом 6, стр. 3  
+7(499) 490-20-50, +7 (499) 250-20-50, +7 (925) 505-20-50  
[sc@spasibo.clinic](mailto:sc@spasibo.clinic)

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор ООО «СПАСИБО.КЛИНИК»  
/ Фролова А.В.  
*Приложение №3 к Приказу №1-ОЗ/от «08» января 2019 г.*



## **ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ**

Москва, 2019

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение о гарантиях (далее – Положение) регулирует условия предоставления, содержание гарантийных обязательств ООО «СПАСИБО.КЛИНИК» (далее – «Клиника») перед пациентами Клиники, а также порядок их исполнения.

### Правовая основа Положения:

- ✓ Гражданский кодекс РФ (части 1, 2);
- ✓ Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее – «Закон об основах охраны здоровья»);
- ✓ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- ✓ Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг";
- ✓ Приказ Минздравсоцразвития РФ от 07.12.2011 N 1496н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях".

Нормы настоящего Положения применяются в части, не противоречащей Договору на оказание платных медицинских услуг, а также информированного добровольного согласия, подписываемого пациентом.

### Основные понятия:

**Гарантийный срок** - период, в течение которого в случае обнаружения в работе недостатка Клиника обязана удовлетворить требования пациента; пациент при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) 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 пациент обязан возратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

**Срок службы** - период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать пациенту возможность использования работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) пациент вправе предъявить Клинике требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

**Недостаток работы, услуги** - несоответствие работы, услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых работа, услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность пациентом при заключении договора,

**Существенный недостаток работы, услуги** - 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.

## 2. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК и СРОК СЛУЖБЫ

1. Гарантийные сроки и сроки службы указаны в приложении №1 к настоящему Положению;
2. Гарантийные сроки и сроки службы исчисляются с момента окончания предоставления стоматологической услуги, подтвержденного актом об окончании оказании услуги, с учетом следующих особенностей:
  - окончанием лечения с диагнозом пульпит или периодонтит является окончательное пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы;

- гарантийные сроки и сроки службы съемных, частично съемных протезов, ортодонтических конструкций начинают течь независимо от того, пользовался ими пациент или нет, при этом указанные сроки не возобновляются при коррекции протезов и ортодонтических конструкций в процессе использования;
- гарантийный срок и срок службы на услуги ортопедической стоматологии начинают течь с момента постановки постоянных ортопедических конструкций; при этом необходимость перебазировки протеза не свидетельствует о недостатке в оказанной услуге (выполненной работе), а является необходимым вмешательством вследствие физиологического или патологического изменения рельефа протезного ложа в полости рта пациента, в связи с чем подлежит оплате в полном размере, в том числе в период действия гарантийного срока или срока службы.

3. Указанные сроки могут быть снижены врачом-стоматологом с учетом:

- особенностей клинической картины стоматологического заболевания;
- наличия хронических заболеваний в полости рта;
- значения индекса гигиены Грин-Вермильона или индекса эффективности гигиены РНР - 1,7 и выше, индекса воспалительных изменений в пародонта РМА в модификации Parma – 50% и выше, индекса локализации и тяжести гингивита Loe H., Silness J. – 1,8 и выше, индексы нуждаемости в лечении заболеваний пародонта – CPITN с кодом 3 и более, классификации рецессии десны по Миллеру – 3 и более;
- наличия сопутствующей патологии (сахарный диабет, заболевания щитовидной или паращитовидных желез, иные эндокринопатии, прочие заболевания или патологические состояния);
- приема пациентом гормональных препаратов, иммуносупрессивных, психотропных, наркотических веществ, кислотосодержащих препаратов;
- наличия у пациента некоторых привычек, в том числе вредных, способных негативно сказаться на результате лечения и его последствиях, либо на общем состоянии организма;
- ранее установленных случаев нарушения правил пользования и ухода за зубными протезами или ортодонтическими конструкциями;
- особых физиологических состояний (беременности и пр.);
- невозможности или нежелания пациента следовать рекомендациям врача-стоматолога;
- проведенных или запланированных к проведению оперативных вмешательств,
- иных обстоятельств, явно свидетельствующих о возможном негативном влиянии на результат стоматологического лечения пациента в Клинике.

В этом случае врач-стоматолог до начала оказания медицинских услуг уведомляет об этом пациента в письменной форме (в информированном добровольном согласии либо ином документе).

4. В случае получения врачом-стоматологом информации в процессе начатого лечения о наличии обстоятельств, указанных в п. 3 настоящего раздела, либо иных обстоятельств, явно свидетельствующих о возможном негативном влиянии на результат стоматологического лечения пациента в Клинике, врач вправе приостановить оказание услуг (кроме случаев оказания медицинской помощи в экстренной или неотложной формах) с целью установления и согласования иных гарантийных сроков и сроков службы. Если сторонами (Клиникой и пациентом) соглашение в отношении иных гарантийных сроков и сроков службы не будет достигнуто в течение трех дней, договор оказания платных медицинских услуг будет считаться расторгнутым по истечении указанного трехдневного срока.
5. Если после окончания лечения врачом-стоматологом будут установлены обстоятельства, указанные в п. 3 настоящего раздела, либо иные обстоятельства, явно свидетельствующие о возможном негативном влиянии на результат стоматологического лечения пациента в Клинике, гарантийный срок и срок службы прекращается и не возобновляется.
6. Гарантийный срок и срок службы в отношении стоматологических услуг, не указанных в приложении №1 к настоящему Положению, устанавливаются равными 2 неделям по причине:
- особой специфики медицинских (стоматологических услуг), временной положительный результат качества которых может зависеть не только и не столько от качества оказанной Клиникой услуги, сколько от здоровья пациента, его образа жизни, привычек, выполнения или невыполнения пациентом рекомендаций врача, исполнения или неисполнения пациентом иных обязанностей,

предусмотренных Законом об основах охраны здоровья, а также от других обстоятельств, не зависящих от исполнения Клиникой своих обязательств по договору с пациентом;

- того, что некоторые услуги потребляются в процессе их исполнения и не имеют овестьественного результата, который мог быть гарантирован (большинство хирургических стоматологических услуг);
- того, что Клиника в этих случаях по объективным причинам не имеет возможности реализовать свое право доказать, что выявленные недостатки возникли после принятия услуги (работы) пациентом вследствие нарушения им правил использования результата услуги (работы), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

### **3. УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ КЛИНИКОЙ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ В ТЕЧЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ**

#### **Перечень необходимых условий исполнения Клиникой обязательств по гарантийному сроку и сроку службы:**

- пациенту в Клинике была проведена профессиональная гигиена, если врачом-стоматологом установлен диагноз, соответствующий коду K03.6 по Международной классификации болезней (МКБ-10) – наддесневой или поддесневой зубной камень;
- если в период действия гарантий у пациента не возникнет заболевания внутренних органов, изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних или внутренних воздействий, оперативных вмешательств, получения травм, прямо или косвенно повлекших утрату протезов, зубов, пломб и пр.), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- если пациент соблюдает гигиену полости рта и другие рекомендации врача-стоматолога;
- если пациент посещает Клинику в целях профилактических или иных осмотров с частотой, рекомендованной врачом-стоматологом;
- если в период лечения в Клинике пациент не будет проходить плановое лечение у врачей-стоматологов, работающих в другой клинике (кроме случая, когда пациент предложил Клинике согласовать планы лечения с другой клиникой, в которой пациент получает или планирует получить стоматологические услуги, Клиника признала комплексное лечение (в более чем одной медицинской организации) допустимым с точки зрения здоровья пациента и перспектив длительности положительного результата лечения); гарантийный срок и срок службы в отношении съемных и частично-съемных протезов и ортодонтических конструкций прекращается в случае обращения пациента в другую медицинскую организацию с целью проведения коррекции протеза/ортодонтической конструкции;
- если после обращения за экстренной или неотложной помощью в другую медицинскую организацию, оказавшую стоматологическую помощь пациенту в дату или время, в которые ООО «СПАСИБО.КЛИНИК» не работало, либо пациент находился в период возникновения неотложного, экстренного состояния в другом городе, пациент предоставит в Клинику копию или выписку амбулаторной карты с визуальными результатами дополнительных методов обследований, с отражением информации об оказанной медицинской помощи, если, при этом, Клиникой будет принято решение, что результат лечения в иной медицинской организации не повлиял негативно на результат лечения пациента, проведенного в Клинике;
- пациент вправе требовать возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной в Клинике услуги только в случае соблюдения пациентом порядка предоставления гарантий, предусмотренных настоящим положением, и признанием Клиникой обстоятельства, свидетельствующего о недостатке услуги, оказанной пациенту в Клинике;
- пациент не отступал от плана лечения, согласованного с Клиникой в письменном виде;
- пациент самостоятельно не устранял указанный в заявлении недостаток медицинской услуги, не занимался самолечением;

- пациент обратился в Клинику с заявлением с замечанием к проведенному лечению незамедлительно после выявления установленного им недостатка лечения;
- иные условия, указанные в законодательстве Российской Федерации.

В случае несоблюдения одного из условий, предусмотренных настоящим разделом, пациент лишается права ссылаться на недостатки в оказании медицинской помощи, действие права на устранение недостатков считается прекращенным с момента наступления любого из обстоятельств, свидетельствующего о несоблюдении одного из указанных условий.

#### **4. ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА ПАЦИЕНТА НА УСТРАНЕНИЕ НЕДОСТАТКА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ В ТЕЧЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА ИЛИ СРОКА СЛУЖБЫ**

1. В случае возникновения у пациента каких-либо замечаний к проведенному лечению, пациент должен обратиться в Клинику с изложением своих замечаний в заявлении, составленном в письменной форме на имя заведующего Клиникой;
2. Заведующий Клиникой рассматривает заявление пациента в срок до 10 дней (при описании пациентом признаков острой боли – до двух рабочих дней) и по результатам рассмотрения заявления созывает врачебную комиссию; заведующий Клиникой вправе отказать от созыва врачебной комиссии и/или удовлетворении требований, указанных в заявлении, если будет установлено, что лицо, обратившееся с соответствующим заявлением, не имело на это юридических полномочий;
3. На заседание врачебной комиссии приглашается пациент с целью установления обстоятельств, указанных в заявлении пациента, и принятия решения; во время проведения заседания врачебной комиссии пациенту могут быть заданы вопросы (опрос), пациенту может быть предложено пройти осмотр (внешний, полости рта), а также пройти дополнительные методы исследований с целью установления объективных данных состояния здоровья пациента и выявления фактов, указанных в заявлении пациента;
4. Если пациент не явился на заседание врачебной комиссии либо не согласился на опрос или осмотр, либо не последовал рекомендации врачебной комиссии пройти дополнительное обследование к Клинике либо в иной медицинской организации, либо отказался от рекомендованного врачебной комиссией проведения медицинской экспертизы в организации, имеющей лицензию на соответствующий вид деятельности, пациент теряет право на гарантийное обслуживание в Клинике по замечаниям (недостаткам) в лечении, указанным в соответствующем заявлении пациента.
5. В случае установления врачебной комиссией:
  - недостатка медицинской услуги либо существенного недостатка медицинской услуги;
  - соблюдения пациентом сроков подачи заявления (гарантийного срока, срока службы);
  - отсутствия условий, препятствующих исполнению Клиникой гарантийных обязательств, врачебная комиссия принимает решение о предоставлении пациенту права на устранение недостатков медицинской услуги, о чем сообщает пациенту в письменной форме.
6. Если пациент не является на прием в целях устранения Клиникой недостатков лечения в согласованную с пациентом дату и время два раза без уважительных причин, подтвержденных документально, право пациента на исправление недостатков медицинской помощи считается реализованным, а обязанность Клиники на исправление такого недостатка - исполненной надлежащим образом.

**ПРИЛОЖЕНИЕ №1 к Положению о Гарантиях  
ООО «СПАСИБО.КЛИНИК» от «08» января 2019 г.**

<b>Наименование услуги</b>	<b>Гарантийный срок</b>	<b>Срок службы</b>
Запечатывание фиссуры зуба герметиком консервативным методом	6 месяцев	6 месяцев
Наложение временной пломбы	1 неделя	1 неделя
Восстановление зуба пломбой I класс по Блэку с использованием материалов из фотополимеров	1 год	1 год
Восстановление зуба пломбой с нарушением контактного пункта II класс по Блэку с использованием материалов из фотополимеров	1 год	1 год
Восстановление зуба пломбой с нарушением контактного пункта III, IV, V, VI класс по Блэку с использованием материалов из фотополимеров	1 месяц	1 месяц
Восстановление зуба пломбой (1, 2 поверхность)	100% от срока согласно классификации по Блэку	100% от срока согласно классификации по Блэку
Восстановление зуба пломбой (3 поверхности)	80% от срока согласно классификации по Блэку	80% от срока согласно классификации по Блэку
Восстановление зуба пломбой (4 поверхности)	70% от срока согласно классификации по Блэку	70% от срока согласно классификации по Блэку
Восстановление зуба пломбой (5 поверхностей)	60% от срока согласно классификации по Блэку	60% от срока согласно классификации по Блэку
Восстановление зуба виниром, полукоронкой из фотополимерного материала прямым методом	6 месяцев	1 год
Временное шинирование при заболеваниях пародонта адгезивное (1 единица)	1 неделя	2 недели
Восстановление зуба коронкой временной	1 неделя	2 недели
Восстановление зуба коронкой постоянной цельнолитой металлической	12 месяцев	12 месяцев
Восстановление зуба коронкой постоянной металлокерамической	12 месяцев	12 месяцев
Восстановление зуба коронкой постоянной цельнолитой из драгсплава	6 месяцев	6 месяцев
Восстановление зуба коронкой постоянной безметалловой, из диоксида циркония	12 месяцев	12 месяцев
Восстановление скола керамической коронки постоянной	12 месяцев	12 месяцев
Восстановление зуба вкладкой (Е-тах), виниром (Е-тах), полукоронкой (Е-тах), коронкой (Е-тах), виниром (рефрактор), коронкой (рефрактор), полукоронкой (рефрактор)	12 месяцев	12 месяцев

### Ортопедическая стоматология. Съёмное протезирование

Протезирование частичным съёмным пластиночным протезом на один или несколько зубов	18 месяцев	18 месяцев
Протезирование зубов частичным съёмным протезом (1 челюсть)	12 месяцев	12 месяцев
Протезирование зубов полным съёмным протезом (1 челюсть)	12 месяцев	12 месяцев
Протезирование съёмными бюгельными протезами с клammerной фиксацией (1 челюсть)	6 месяцев	12 месяцев
Протезирование съёмными бюгельными протезами с замковой фиксацией (1 челюсть)	6 месяцев	12 месяцев
Протезирование съёмными бюгельными протезами с замковой фиксацией МК-1 с индивидуальной фиксацией и индивидуальной эстетикой (1 челюсть)	6 месяцев	12 месяцев
Протезирование съёмными бюгельными протезами на аттачментах (МК1) с опорой на 4 имплантатах с применением фрезерованной балки (1 челюсть)	6 месяца	6 месяцев

### Ортопедическая стоматология. Протезирование с опорой на имплантаты

Протезирование зуба с использованием имплантата временной коронкой	2 недели	1 месяц
Протезирование зуба с использованием имплантата с индивидуальным абатментом	6 месяцев	12 месяцев
Протезирование зуба с использованием имплантата коронкой постоянной	6 месяцев	6 месяцев

### Ортодонтия

Ортодонтическое лечение	1 месяц	1 месяц
Фиксация несъёмного проволочного ретейнера	1 месяц	2 месяца
Съёмный ретейнер (каппа)	1 месяц	2 месяца
Фиксация одного брекета, в том числе повторная	2 недели	до момента снятия аппаратуры
Коррекция съёмного ортодонтического аппарата	1 неделя	1 месяц
Ремонт ортодонтического аппарата	2 недели	1 месяц