

# Общество с Ограниченной Ответственностью «Бьюти Смайл»

Юр.адрес и фактический адрес:РОССИЯ, 115114, г. Москва, ул. Кожевническая, дом 14, к.1, стр.2, помещение V, комн.1

ИНН: 7725319005 / КПП:772501001

**УТВЕРЖДАЮ**

**Генеральный директор**

**ООО «Бьюти Смайл»**

**Карташова А.Н.**

**«01» ноября 2022 г.**



**Приложение № 1**

**к Правилам оказания платных медицинских услуг в ООО «Бьюти Смайл»**

## **ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ ИСПОЛНИТЕЛЯ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ (далее по тексту – Положение)**

### **ПОЛОЖЕНИЕ**

об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Бьюти Смайл»

#### **1. Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с базовыми документами:

- Закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2-ФЗ от 09.01.1996 г., Федерального Закона РФ от 17.12.1999 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»);
- Гражданский кодекс РФ (вторая часть);
- Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.12 г. № 1006);
- Федеральный закон РФ от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;
- «Клинические рекомендации (протоколы лечения)», Утвержденные Постановлением Совета Ассоциации общественных объединений Совета Ассоциации общественных объединений «Стоматологическая Ассоциация России».

1.2. Настоящее Положение определяет гарантийные сроки на результат оказания стоматологических услуг.

1.3. Стоматологические заболевания, не указанные в данном положении, 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.

1.4. Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, 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.

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

Гарантийный случай – дефект работы, выявленный в период гарантийного срока.

Гарантия – это финансовая ответственность ООО «Бьюти Смайл» перед пациентом на бесплатное устранение возможных недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

1.5. ООО «Бьюти Смайл» берет на себя обязательства в течение установленного гарантийного срока устранять недостатки, обнаруженные пациентом.

## 2. Правила предоставления гарантий.

2.1. На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие о веществе результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

2.2. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

2.3. При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться Положением о гарантийных обязательствах ООО «Бьюти Смайл».

В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.

2.4. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении.

Лечащий врач доводит до сведения пациента установленные сроки гарантии записью в медицинской амбулаторной карте.

В случае, когда невозможно точно предвидеть результат и прогнозировать дальнейшее развитие заболевания, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т. е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, чтобы избежать дополнительных манипуляций и расходов.

Если в течение оговоренного срока всё же возникли осложнения и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает проведение новой работы за вычетом ранее проведенной

работы/услуги. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом лечащему врачу или администратору клиники и в ближайшее время явиться на приём к лечащему врачу.

2.5. В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается или устанавливается в сокращенном сроке, лечащий врач обязан отразить данную ситуацию в медицинской карте с четкой формулировкой, ознакомить пациента с этой записью, зафиксировав данную запись подписью пациента.

### 3. Гарантии в терапевтической стоматологии.

3.1. К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний твердых тканей зуба: кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов для протезирования или ортодонтического лечения.

3.2. Гарантия в терапевтической стоматологии предоставляется по следующим позициям: выпадение или сколы пломбы, нарушение краевого прилегания пломбы.

3.3 Гарантийные сроки на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;

- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов и постановка пломбы при разрушении зуба до 1/2.

#### Гарантийные сроки, действующие в ООО «Бьюти Смайл» на услуги терапевтической стоматологии:

- Постановка пломбы на жевательной поверхности (1 класс). Срок гарантии 1 год.
- Постановка пломбы на контактной поверхности (2, 3 класс). Срок гарантии 1 год.
- Постановка пломбы на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки, в пришеечной области (4, 5 класс). Срок гарантии 1 год.
- Покрытие пломбировочным материалом вестибулярной поверхности (прямая реставрация зуба). Срок гарантии 1 год.
- Постановка пломбы на зуб, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой). Срок гарантии 3 месяца.
- Герметизация фиссур. Срок гарантии 6 месяцев.

Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом, множественным стабилизированным кариесом или при медленно текущем кариозном процессе.

3.4. При индексе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные) зубов 13-18 сроки снижаются на 30%, при КПУ более 18 сроки снижаются на 50%. (Индекс КПУ – сумма кариозных («К»), пломбированных («П») и удаленных («У») зубов у одного обследованного).

3.5. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии уменьшаются на 70%.

3.6. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, гарантии аннулируются.

3.7. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии не устанавливаются.

3.8. В детской стоматологии (на лечение временных зубов) гарантийные сроки зависят от степени активности кариеса и составляют:

- при компенсированной форме кариозной болезни (единичный кариес) – 6 месяцев;
- при субкомпенсированной и декомпенсированной форме кариозной болезни (множественный кариес) – 3 месяца.

В нижеприведенной таблице представлены степени активности кариеса по возрастным группам.

### **Возраст 3-6 лет:**

Индекс активности кариеса –Кп:

- 1 степень активности, компенсированная, кол-во пораженных зубов - менее 3;
- 2 степень активности, субкомпенсированная, кол-во пораженных зубов - 3-6;
- 3 степень активности, декомпенсированная, кол-во пораженных зубов - более 6.

### **Возраст 7-10 лет:**

Индекс активности кариеса - КПУ+кп:

- 1 степень активности, компенсированная, кол-во пораженных зубов - менее 5;
- 2 степень активности, субкомпенсированная, кол-во пораженных зубов - 6-8;
- 3 степень активности, декомпенсированная, кол-во пораженных зубов - более 8.

### **Возраст 11-14 лет:**

Индекс активности кариеса – КПУ:

- 1 степень активности, компенсированная, кол-во пораженных зубов - менее 4;
- 2 степень активности, субкомпенсированная, кол-во пораженных зубов - 5-8;
- 3 степень активности, декомпенсированная, кол-во пораженных зубов - более 8.

### **Возраст 15-18 лет:**

Индекс активности кариеса – КПУ:

- 1 степень активности, компенсированная, кол-во пораженных зубов - менее 7;
- 2 степень активности, субкомпенсированная, кол-во пораженных зубов - 7-9;
- 3 степень активности, декомпенсированная, кол-во пораженных зубов - более 9.

### **Тактика:**

- 1 степень активности, компенсированная, кол-во пораженных зубов менее 7 - осмотр 1 раз в год, профилактика 2 раза в год;
- 2 степень активности, субкомпенсированная, кол-во пораженных зубов 7-9 - осмотр и санация не менее 2 раз в год, профилактика 3-4 раза в год;
- 3 степень активности, декомпенсированная, кол-во пораженных зубов более 9 - санация не менее 3 раз в год, профилактика 4-6 раз в год.

## **4. Гарантии в ортопедической стоматологии.**

4.1. К услугам в ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов и зубных рядов 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, вкладки;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами.

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

4.2. Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям: выпадение искусственных зубов из протезов, перелом базиса протеза, разрушение микрозамков и кламеров, расцементировка коронок, сколы керамики.

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

4.4. **До момента сдачи** ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (несоответствие цвета, размера или формы зуба);
- выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (плане лечения).

4.5. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.

## Гарантийные сроки, действующие в ООО «Бьюти Смайл» на услуги ортопедической стоматологии

- Виниры (люминиры), вкладки Инлей, Онлей, Оверлей и Пинлей – 1 год;
- Несъемные мостовидные протезы и коронки – 2 года;
- Съемные протезы – 1 год;
- На замковые элементы съемных протезов:
  - на металлические части 1 год;
  - на пластмассовые части 6 мес;
- Условно съемные конструкции при протезировании на имплантатах – 1 год;
- Съемные конструкции (косметические пластинки)- 3 мес;
- Временные коронки длительного использования 6 мес;
- Починка 2 недели.

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки могут уменьшаться до 100%.

4.6. Обязательным условием предоставления гарантии является:

- проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год;
- проведение лечения на аппарате Вектор (по показаниям и назначению врача) в ООО «Бьюти Смайл».

Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести основного (кариозная болезнь) и сопутствующих заболеваний (пародонтоз, пародонтит).

4.7. Перебазировка съемных протезов осуществляется на возмездной основе, даже в период срока гарантии.

Перебазировка съемного протеза — это добавление материала в основание протеза, изменение конфигурации протезного ложа в соответствии с альвеолярным отростком, на который опирается базис протеза. Перебазировка протеза спустя какое-то время после его установки необходима из-за изменений, происходящих в тканях при отсутствии естественных зубов и под воздействием протеза.

4.8. Возможные случаи снижения гарантии:

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить в амбулаторной карте.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие диагноза, заболеваний, сопровождающееся гипертонусом жевательных мышц: бруксизм, эпилепсия.
- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз.
- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все лечение (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

4.9. Причины снижения и отмены гарантийных сроков:

- При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования могут уменьшаться до 100%.
- При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения более чем на 30 дней, гарантия аннулируется.
- При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии не устанавливаются.

## 5. Гарантии в хирургической стоматологии.

5.1. ООО «Бьюти Смайл» гарантирует, что:

- все хирургические манипуляции проводятся под адекватным обезболиванием в соответствии с клинической ситуацией;
- при проведении хирургических манипуляций соблюдаются все правила асептики и антисептики по программе Анти-ВИЧ;

- квалификация сотрудников ООО «Бьюти Смайл» подтверждена и соответствует требованиям законодательства РФ.

5.2. При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо в ближайшее время обратиться в ООО «Бьюти Смайл», любым доступным способом или связаться с лечащим врачом.

5.3. В случае неудачного исхода хирургической части установки имплантата (отторжение имплантата) **при соблюдении** пациентом всех правил и рекомендаций врача, графиков осмотров, клиника предоставляет возможность повторной установки имплантатов бесплатно, **до** начала протезирования.

Гарантию на сами имплантаты предоставляет компания-производитель, которая заключается в использовании изделия медицинского назначения - дентального имплантата, сертифицированного на территории Российской Федерации и отсутствие у него визуально определяемых дефектов – производственного брака, которые можно выявить без проведения специальных исследований в лабораторных условиях, а именно:

- попадание в состав имплантата примесей, которые могут поспособствовать отторжению;
- нарушение стандартной формы имплантата и другие дефекты при изготовлении: некачественная шлифовка, неравномерное покрытие биоматериалами (если модель имплантата имеет их).

За отторжение имплантата по причине наличия в нем производственного брака ответственность несет его производитель.

Данные обстоятельства **не действительны** в случае несоблюдения пациентом:

- послеоперационных инструкций;
- нерегулярного гигиенического ухода;
- нарушений сроков и частоты проведения профессиональной гигиены полости рта;
- нарушений графика посещения врача для профилактического осмотра;
- ограничений по курению;
- отказе от приема препаратов, назначенных врачом;
- протезировании на поставленные имплантаты в другой клинике.

При проведении медицинского вмешательства дентальной имплантации предоставляются гарантии:

1. На имплантат;

2. На имплантацию, под которой следует понимать соответствие проведенного медицинского вмешательства требованиям клинических рекомендаций (протоколов лечения), а именно:

- полное необходимое обследование пациента в подготовительном периоде (полноту

проведенного медицинского обследования);

- рациональное планирование дентальной имплантации с учетом показаний и противопоказаний и с участием врача-стоматолога-хирурга, врача-стоматолога-ортопеда;

- стерильность условий проведения операции имплантации;

- преемственность хирургического и ортопедического этапов дентальной имплантации.

Не являются гарантийными случаями отторжения имплантата в результате:

- нанесения травмы третьими лицами;
- влияния общих или системных заболеваний костной ткани;
- развитие у пациента общих заболеваний организма (эндокринной системы; онкологии др. состояний);
- возникновения воспалительных процессов полости рта, в том числе по причине недостаточного ухода;
- неправильно установки сторонней медицинской организацией на имплантат зубного протеза;
- нарушение пациентом правил поведения (полученных от врача-стоматолога-хирурга рекомендаций) в послеоперационный период;
- нарушение пациентом правил (полученных от врача-стоматолога-ортопеда рекомендаций) пользования и ухода за зубным протезом;
- не соблюдение рациональной гигиены полости рта;
- не соблюдение сроков проведения профессионального ухода за установленными имплантатами, и не посещение врача-стоматолога — пародонтолога в сроки через 6 месяцев, через 1 год после установки имплантата, и 2 -3 раза в год в последующем.

## 6. Гарантии в ортодонтической стоматологии.

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов. Результатом ортодонтического лечения является физиологическое смыкание, выравнивание зубных рядов, нормализация и оптимизация окклюзии.

Ортодонтическое лечение-коррекция прикуса, под которой следует понимать соответствие проведенного медицинского вмешательства требованиям клинических рекомендаций (протоколов лечения), а именно:

- полное необходимое обследование пациента в подготовительном периоде (полноту проведенного медицинского обследования);

- рациональное планирование ортодонтического лечения с учетом показаний и Противопоказаний;

- проведение всех необходимых манипуляций по плану лечения, в соответствии «Клиническими рекомендациями (протоколами лечения)», Утвержденными Постановлением Совета Ассоциации общественных объединений Совета Ассоциации общественных объединений «*Стоматологическая Ассоциация России*».

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



6.1. ООО «Бьюти Смайл» гарантирует:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- проведение всех необходимых манипуляций со стороны ООО «Бьюти Смайл» по плану лечения.

Обязательным условием для сохранения гарантий на съемный ортодонтический аппарат являются:

- выполнение всех рекомендаций и назначений лечащего врача-ортодонта;

6.1.2. Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются только на лечение при помощи съемной техники, то есть съемные ортодонтические пластиночные аппараты.

В течение гарантийного периода проводится бесплатное проведение коррекции, починка съемного ортодонтического аппарата.

Срок гарантии на съемный ортодонтический пластиночный аппарат 2 недели.

6.1.3. При дебондинге (отклеивании) брекета в течение 2 дней после фиксации, повторная фиксация выполняется по гарантии, **но при утере брекета установка нового брекета осуществляется за счет пациента.**

6.1.4. При дебондинге (отклеивании) ретейнера (сегмента ретейнера) в течение 2 (двух недель) повторная фиксация производится по гарантии, **но если у пациента отклеился сегмент и он сам снял весь ретейнер, то его повторная фиксация оплачивается пациентом повторно.**

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

6.1.6. При наступлении гарантийного случая пациент обязан незамедлительно уведомить об этом любым доступным способом сотрудников ООО «Бьюти Смайл».

6.2. Гарантийный срок аннулируется:

- при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;
- при **несоблюдении** условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (не использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.)
- при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов, рекомендованных лечащим врачом;
- после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по использованию ретенционного аппарата

## 7. Услуги, на которые гарантия не устанавливается.

7.1. Гарантия не распространяется на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики. К их числу относятся работы (услуги), не указанные в таблице:

- профессиональная гигиена;
- наложение повязки (временной пломбы);

- операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- пародонтологическое лечение;
- костнопластические операции;
- слизистопластические операции;
- интеграцию имплантатов;
- отбеливание зубов.

7.2. Гарантия не распространяется на восстановление зубов ортопедическими и/или терапевтическими конструкциями после эндодонтического лечения в других клиниках, на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, на втулки (матрицы) съемных протезов и перебазировку протеза, на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования), на имплантаты, установленные в другой клинике, протезируемые в ООО «Бьюти Смайл».