

Стоматологическая клиника «Олимп»
644033, г. Омск,
ул. Красный путь, дом 70, литера А, оф. 1
Тел.+7-(3812)-47-55-74
Stomolimp55@mail.ru



ОГРН: 1125543052360
ПАО АКБ «АВАНГАРД»
к/с: 3010181000000000201
р/с: 40702810718100025142

УТВЕРЖДЕНО ПРИКАЗОМ

Директора ООО «СК «Олимп»

№ 11/ГС от 09.01.2023 г.

Директор ООО «СК «Олимп»

А.В.Хижук

МП



Положение

Об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в обществе с ограниченной ответственностью Стоматологическая клиника «Олимп»

Настоящее Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «СК «Олимп» (далее – Положение) разработано в целях регулирования взаимоотношений между ООО «СК «Олимп» (далее – Исполнитель) и Пациентами /Заказчиками при оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Пациента/Заказчика.

I. Нормативно-правовая база

Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Гражданским Кодексом РФ
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ « Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- Законом РФ от 09.01.1996 № 2 - ФЗ «О защите прав потребителей»

Стоматологическая клиника «Олимп»
644033, г. Омск,
ул. Красный путь, дом 70, литера А, оф. 1
Тел.+7-(3812)-47-55-74
Stomolimp55@mail.ru



ОГРН: 1125543052360
ПАО АКБ «АВАНГАРД»
к/с: 3010181000000000201
р/с: 40702810718100025142

-Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

2. Определение понятий гарантии и срока службы

В обязательном порядке во всех случаях оказания стоматологической помощи пациентам ООО «СК «Олимп» гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- проведение консультации;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза;
- составление предлагаемого (в том числе комплексного) плана лечения;
- безопасность лечения, которое обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- тщательное соблюдение технологий лечения;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроки годности;
- проведение контрольных осмотров (по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий);
- динамический контроль процесса и результатов лечения;

Стоматологическая клиника «Олимп»
644033, г. Омск,
ул. Красный путь, дом 70, литера А, оф. 1
Тел.+7-(3812)-47-55-74
Stomolimp55@mail.ru



ОГРН: 1125543052360
ПАО АКБ «АВАНГАРД»
к/с: 3010181000000000201
р/с: 40702810718100025142

-мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом)

Гарантийный срок – период, в течение которого в случае недостатка в выполненной работе, Исполнитель обязан удовлетворить следующие требования Пациента (Заказчика).

Пациент (Заказчик) в праве 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 (Заказчик) обязан возратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

-возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги требованиям порядков оказания медицинской помощи, технологиям оказания стоматологической помощи.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы Пациентом (Заказчиком), т.е. с момента завершения лечения каждого случая.

В течение установленного гарантийного срока Исполнитель отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом (Заказчиком) вследствие нарушения им правил

Стоматологическая клиника «Олимп»
644033, г. Омск,
ул. Красный путь, дом 70, литера А, оф. 1
Тел. +7-(3812)-47-55-74
Stomolimp55@mail.ru



ОГРН: 1125543052360
ПАО АКБ «АВАНГАРД»
к/с: 3010181000000000201
р/с: 40702810718100025142

использования результата работы, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Срок службы – период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать Пациенту (Заказчику) возможность использования результата работы, материалов по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Исполнителя.

Существенный недостаток – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоизмеримых расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе Пациент (Заказчик) 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. Указанное требование должно быть удовлетворено Исполнителем в течение 20 (двадцати) дней со дня его предъявления.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок или обнаруженный недостаток является неустранимым, Пациент (Заказчик) по своему выбору вправе требовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- отказа от исполнения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

Срок службы результата работы исчисляется со дня принятия результата работы Пациентом (Заказчиком), т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

В соответствии с действующим законодательством РФ ООО «СК «Олимп» обязано:

Стоматологическая клиника «Олимп»
644033, г. Омск,
ул. Красный путь, дом 70, литера А, оф. 1
Тел.+7-(3812)-47-55-74
Stomolimp55@mail.ru



ОГРН: 1125543052360
ПАО АКБ «АВАНГАРД»
к/с: 3010181000000000201
р/с: 40702810718100025142

-в течение установленного гарантийного срока устранять недостатки, обнаруженные Пациентом (Заказчиком)

-в течении установленного срока службы-устранять только существенные недостатки.

3. Исчисление срока гарантии.

Срок гарантии при установке постоянных протезов (ортодонтических аппаратов) исчисляется независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент (Заказчик) или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов (ортодонтических аппаратов, ортопедических конструкций) в процессе носки. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент (Заказчик) в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов (ортопедических конструкций, ортодонтических аппаратов) в любое другое медицинское учреждение или самостоятельно проводил их коррекцию, ремонт и тд.

4. Снижение гарантийного срока и срока службы.

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы.

-влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем(обменные нарушения и системные заболевания, тяжелые соматические заболевания, онкогематологическая патология);

-снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

-прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

-невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

-самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

Стоматологическая клиника «Олимп»
644033, г. Омск,
ул. Красный путь, дом 70, литера А, оф. 1
Тел.+7-(3812)-47-55-74
Stomolimp55@mail.ru



ОГРН: 1125543052360
ПАО АКБ «АВАНГАРД»
к/с: 3010181000000000201
р/с: 40702810718100025142

-при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

-при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы)=13-18, сроки гарантии сроки службы снижаются на 30%;

-при КПУ более 18 сроки гарантии и службы снижаются на 50%;

-нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами (ортодонтическими аппаратами и конструкциями);

-другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

5. Отмена гарантийного срока и срока службы.

На нижеуказанные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

Обработка и пломбирование корневых каналов;

Лечение молочных зубов с диагнозом «пульпит», «периодонтит»;

-профессиональная гигиеническая чистка полости рта;

-временная пломба;

-некоторые виды ортодонтического лечения;

-амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.)

-лечение десен и окружающих зуб тканей;

-отбеливание зубов;

-на пломбы, разрушенные более 50% зуба (имеющие прямые показания для дальнейшего протезирования)

Стоматологическая клиника «Олимп»
644033, г. Омск,
ул. Красный путь, дом 70, литера А, оф. 1
Тел.+7-(3812)-47-55-74
Stomolimp55@mail.ru



ОГРН: 1125543052360
ПАО АКБ «АВАНГАРД»
к/с: 3010181000000000201
р/с: 40702810718100025142

Гарантии также не распространяются на следующие случаи:

-Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.

-Пациент в процессе лечения, или в течение срока или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки (например, ремонт ортодонтического аппарата подручными средствами)

-Пациент(Заказчик) по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу. Исключения составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.

- Пациент(Заказчик) настаивает на нежелательном с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза (ортодонтического аппарата) или применения материала(медикамента). При этом Пациент (Заказчик) расписывается в амбулаторной карте (протоколе) о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своем методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Пациенту стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несет и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;

-Пациент (Заказчик) не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами (в т.ч. ортодонтическими аппаратами)

-Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность,

Стоматологическая клиника «Олимп»
644033, г. Омск,
ул. Красный путь, дом 70, литера А, оф. 1
Тел.+7-(3812)-47-55-74
Stomolimp55@mail.ru



ОГРН: 1125543052360
ПАО АКБ «АВАНГАРД»
к/с: 3010181000000000201
р/с: 40702810718100025142

возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний)

-Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия и др.) способные негативно влиять на результат лечения.

-Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

-Пациент (Заказчик) был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у Исполнителя возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

- В случае несоблюдения Пациентом (Заказчиком) указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента (Заказчика)), Пациент (Заказчик) лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

6.Заключительные положения.

При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы- существенных недостатков выполненной работы, Пациент должен обратиться с письменной претензией в ООО «СК «Олимп». Выполнение гарантийных обязательств, проводится бесплатно для Пациента (Заказчика).

При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем у Исполнителя, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Исполнителем, устраняются за счет страховой компании.

Не достижение оптимального (ожидаемого, положительного) результата лечения при принятии врачом всех правильных шагов в лечении, не является недостатком, а, следовательно, и не подлежит бесплатному устранению по гарантии.

Стоматологическая клиника «Олимп»
644033, г. Омск,
ул. Красный путь, дом 70, литера А, оф. 1
Тел.+7-(3812)-47-55-74
Stomolimp55@mail.ru



ОГРН: 1125543052360
ПАО АКБ «АВАНГАРД»
к/с: 3010181000000000201
р/с: 40702810718100025142

Настоящее Положение действует до момента принятия соответствующих нормативных актов на федеральном или областном уровне, регулирующих взаимоотношения Пациента (Заказчика) и Исполнителя.

Приложение 1 «Сроки службы и гарантийные сроки при оказании стоматологической терапевтической помощи (постановка пломб, эстетическая реставрация)

Приложение 2 «Сроки службы и гарантийные сроки при оказании стоматологической терапевтической помощи на детском приеме при лечении молочных зубов и постоянных с несформированными корнями (постановка пломб, эстетическая реставрация)

Приложение 3 «Сроки службы и гарантийные сроки при оказании услуг по ортопедической стоматологии»

ООО «СК «Олимп» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги Исполнитель обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

Гарантия аннулируется при нарушении Пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (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 различным причинам, не зависящим от ООО «СК «Олимп», временные конструкции не будут пациенту заменены на

Стоматологическая клиника «Олимп»
644033, г. Омск,
ул. Красный путь, дом 70, литера А, оф. 1
Тел.+7-(3812)-47-55-74
Stomolimp55@mail.ru



ОГРН: 1125543052360
ПАО АКБ «АВАНГАРД»
к/с: 3010181000000000201
р/с: 40702810718100025142

постоянные, то дальнейшая ответственность с ООО «СК «Олимп» и врача-стоматолога снимается.

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

Стоматологическая клиника «Олимп»
644033, г. Омск,
ул. Красный путь, дом 70, литера А, оф. 1
Тел.+7-(3812)-47-55-74
Stomolimp55@mail.ru



ОГРН: 1125543052360
ПАО АКБ «АВАНГАРД»
к/с: 3010181000000000201
р/с: 40702810718100025142

Приложение 1
к Положению об установлении
гарантийного срока и срока службы
при оказании стоматологической
помощи в ООО «СК «Олимп»

**«Сроки службы и гарантийные сроки при оказании стоматологической
терапевтической помощи (постановка пломб, эстетическая реставрация)»**

| № | Наименование | Сроки гарантии | Сроки службы |
|-------|--------------------------------------|----------------|--------------|
| 1.1. | Пломба из композита | | |
| 1.1.2 | I класс по Блэку | 1 год | 2 года |
| 1.1.3 | II класс по Блэку | 1 год | 2 года |
| 1.1.3 | III, IV, V классы по Блэку | 1 год | 2 года |
| 1.1.5 | Пломба с парапульпарными штифтами | 1 год | 2 года |

Стоматологическая клиника «Олимп»
644033, г. Омск,
ул. Красный путь, дом 70, литера А, оф. 1
Тел.+7-(3812)-47-55-74
Stomolimp55@mail.ru



ОГРН: 1125543052360
ПАО АКБ «АВАНГАРД»
к/с: 3010181000000000201
р/с: 40702810718100025142

Приложение 2

к Положению об установлении
гарантийного срока и срока службы
при оказании стоматологической
помощи в ООО «СК «Олимп»

«Сроки службы и гарантийные сроки при оказании стоматологической терапевтической помощи на детском приеме при лечении молочных зубов и постоянных с несформированными корнями (постановка пломб, эстетическая реставрация)

| № | Наименование | Сроки гарантии | Сроки службы |
|----|--|----------------|--------------|
| 1. | Кариес молочных зубов с диагнозом «Кариес» | 6 месяцев | -* |
| 2. | Временная реставрация, пломба, временная коронка | 30 дней | - |

*На молочные зубы срок службы не распространяется

Стоматологическая клиника «Олимп»
644033, г. Омск,
ул. Красный путь, дом 70, литера А, оф. 1
Тел.+7-(3812)-47-55-74
Stomolimp55@mail.ru



ОГРН: 1125543052360
ПАО АКБ «АВАНГАРД»
к/с: 3010181000000000201
р/с: 40702810718100025142

Приложение 3

к Положению об установлении
гарантийного срока и срока службы
при оказании стоматологической
помощи в ООО «СК «Олимп»

«Сроки службы и гарантийные сроки при оказании услуг по ортопедической стоматологии»

| № | Наименование | Сроки гарантии | Сроки службы |
|-----|--|----------------|--------------|
| 1. | Вкладки | | |
| 1.1 | Из металлокерамики | 1 год | 2 года |
| 1.2 | Из прескерамики (Е-max) | 1 год | 2 года |
| 2 | Коронки | | |
| 2.1 | Из пластмассы длительного ношения | 9 месяцев | 1 год |
| 2.2 | Из металлокерамики | 1 год | 2 года |
| 2.3 | Из прескерамики (Е-max) | 1 год | 1,5 года |
| 3 | Из стали | | |
| 3.1 | Цельнолитые | 1 год | 2 года |
| 4 | Мостовидные протезы из металлокерамики | 1 год | 2 года |
| 5 | Бюгельные протезы | 1 год | 2 года |
| 6 | Частичные съемные пластиночные протезы | 1 год | 2 года |
| 7 | Полные съемные пластиночные протезы | 1 год | 2 года |
| 8 | Частичные съемные нейлоновые протезы | 1 год | 2 года |
| 9 | Полные съемные нейлоновые протезы | 1 год | 2 года |

Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента.

Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

Стоматологическая клиника «Олимп»
644033, г. Омск,
ул. Красный путь, дом 70, литера А, оф. 1
Тел.+7-(3812)-47-55-74
Stomolimp55@mail.ru



ОГРН: 1125543052360
ПАО АКБ «АВАНГАРД»
к/с: 3010181000000000201
р/с: 40702810718100025142

-на установку временных ортопедических конструкций;

-при невыполнении рекомендованного плана лечения.

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.