

ООО «ВИТА-ПЛЮС»

г. Санкт-Петербург, Большая Зеленина, дом 8, корпус 2 Литер А,  
помещение 68Н

ИНН 7813633370 КПП 781301001

ОГРН 1197847082443

Р/С 40702810290270003977

БИК 044030790

Лицензия № ЛО-78-01-011237

L.M.C

ЛигаМед

г. Санкт – Петербург



### Приказ № 01/25 СТ

Об утверждении положения о гарантийных сроках и сроках службы при оказании платных медицинских услуг в ООО «Вита-Плюс» (сокращенное наименование - ООО «Вита+») по профилю «Стоматология»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных медицинских услуг по профилю «Стоматология» (приложение №1)
2. Главному врачу ознакомить должностных лиц, сотрудников ООО «Вита-Плюс» с настоящим Приказом и Положением.
3. Разместить Правила на информационных стендах (стойках) на территории клиники «Вита-Плюс».
4. Зав. стоматологического отделения провести разъяснения медицинскому персоналу отделения о Положении и информации, обязательной для оглашения пациентам, под подпись.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Генеральный директор

ООО «Вита-Плюс»



А.Г. ЛигаЙ



Телефон

+7 (812) 779-15-33



Email.

info@ligamed.spb.ru



Адрес

Большая Зеленина дом 8 к2



Приложение №1 к Приказу №01/25 СТ

от «08» января 2025 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

**об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных медицинских услуг при оказании первичной доврачебной, врачебной и специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по профилю: «Стоматология» Лицензия: ЛО-78-01-0112237 от 05.11.2020**

### ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Платные медицинские услуги** - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;

**Медицинская услуга** - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.

**Пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга или которое обратилось за оказанием медицинской услуги независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Для целей настоящего положения:

- под медицинскими услугами, не имеющими овеществленный результат будут пониматься:

1. осмотр полости рта;
2. анестезия местная внутривидовая;
3. обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
4. профессиональная гигиена полости рта;
5. операция удаления зуба;
6. амбулаторные хирургические операции;
7. лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
8. ортодонтическое лечение;
9. отбеливание зубов.

- под медицинскими услугами, имеющими овеществленный результат будут пониматься:

1. диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей), рентгенологические исследования и прочее);
2. терапевтическое лечение кариеса, пульпита, периодонтита, реставрация (результатом услуги является установленная пломба на зубе);
3. установка имплантата;
4. установка и изготовление протезов (съёмных и несъёмных).

**Гарантийный срок** - срок, в течение которого Пациент может, обнаружив скрытые недостатки в результате оказанных медицинских услуг, предъявить соответствующие претензии Стоматологической клинике.

**Недостаток оказанной услуги** - несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям.

**Срок службы** – это, период времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию, исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту. На протяжении установленного срока службы ООО «Вита+» несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

**Существенный недостаток оказанной услуги** — неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоизмеримых расходов или затрат времени или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после устранения.

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ; Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (в редакции от 04.08.2023г.) "О защите прав потребителей"; Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Настоящее положение в соответствии со ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (в редакции от 04.08.2023г.) "О защите прав потребителей" доводится до сведения Пациента, а также размещается на информационном стенде ООО «Вита+».



**Телефон**

+7 (812) 779-15-33



**Email.**

info@ligamed.spb.ru



**Адресс**

Большая Зеленина дом 8 к2



## 2. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

**ООО «Вита+» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:**

- 2.1. Оказание стоматологических услуг в соответствии (ПРИКАЗ от 31 июля 2020 г. № 864 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ВЗРОСЛОМУ НАСЕЛЕНИЮ ПРИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ ЗАБОЛЕВАНИЯХ в редакции от 18.02.2022) нормами, стандартами, ГОСТ-ами и законодательством Российской Федерации.
- 2.2. Безопасность оказания услуг, что обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в медицинской организации проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению на территории РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги.
- 2.3. Представление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле.
- 2.4. Составление рекомендуемого (оптимального) плана лечения.
- 2.5. Оказание стоматологических услуг в соответствии с лицензией.
- 2.6. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности.
- 2.7. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестер.
- 2.8. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов.
- 2.9. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги.

## 3. ГАРАНТИЯ НА ОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ, НЕ ИМЕЮЩИЕ ОВЕЩЕСТВЛЕННОГО РЕЗУЛЬТАТА

**3.1. Гарантия на оказанные Стоматологической клиникой услуги, не имеющие овеществленного результата, не дается.**

3.2. Пациент вправе предъявить претензии ООО «Вита-Плюс» за нарушение гарантий, указанных в разделе 2 настоящего Положения, которое привело к ненадлежащему качеству оказанной услуги. При этом Пациент должен доказать, что ненадлежащее качество оказанных услуг вызвано именно нарушением ООО «Вита-Плюс» данных гарантий.

3.3. Достижение результата стоматологической услуги, ожидаемого Пациентом, во многом зависит от биологических особенностей организма Пациента, его физиологической реакции на вмешательство. Ввиду того, что практическая медицина не является точной наукой, то ожидания Пациента могут не совпасть с фактически полученным результатом. В данном случае ООО «Вита-Плюс» не несет ответственности за неоправданные ожидания Пациента по результатам оказания услуги.

## 4. ГАРАНТИЯ НА ОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ, ИМЕЮЩИЕ ОВЕЩЕСТВЛЕННЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

4.1 Стоматологическая клиника несет ответственность за качество результата оказанной услуги в течение гарантийного срока. Гарантийный срок на результат оказанной медицинской услуги, устанавливается Приложением № 1 к настоящему Положению.

4.2. Гарантийный срок, указанный в п. 4.1. настоящего соглашения, распространяется на материалы, используемые для создания результата оказания услуги.

4.3. ООО «Вита-Плюс» не несет ответственности за недостатки оказанных услуг в случае, если соблюдаются два условия:

- ООО «Вита-Плюс» были оказаны услуги в соответствии с гарантиями, указанными в разделе 1 настоящего Положения;
- ООО «Вита-Плюс» использованы для создания результата оказанной услуги материалы надлежащего качества.

4.4. Если недостаток возник ввиду физиологических особенностей, состояния здоровья Пациента или по причине наличия у него вредных привычек, ООО «Вита-Плюс» не несет ответственности за результат оказанных услуг.

## 5. ГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ

5.1. В случае обнаружения Пациентом в течение гарантийного срока недостатков в оказанных услугах или их результате, которых Пациент не мог обнаружить при приемке и/или непосредственном оказании медицинской услуги Пациент вправе обратиться в ООО «Вита-Плюс» с одним из следующих требований:

- безвозмездно устранить недостатки оказанных услуг в разумный срок;
- соразмерно уменьшить установленную цену за оказанные услуги.

В случае предъявления указанных требований Пациент обязан явиться в ООО «Вита-Плюс» для осмотра его Лечащим врачом и фиксации недостатка оказанной услуги.



**Телефон**

+7 (812) 779-15-33



**Email.**

info@ligamed.spb.ru



**Адресс**

Большая Зеленина дом 8 к2

## 6. НЕГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ

6.1. ООО «Вита-Плюс» не несет ответственность за недостатки качества оказанных услуг в случае, если недостатки возникли в результате:

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- оперативные вмешательства (пластическая хирургия в области лица и шеи);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- выявление у пациента онкопатологии;
- выявление у пациента заболевания «остеопороз»;
- многоплодной беременности;
- выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

6.2. ООО «Вита-Плюс» не несет ответственности за недостатки оказанных услуг в случае отсутствия причинно-следственной связи между возникшими недостатками в оказанной услуге и действиями ООО «Вита-Плюс», в том числе если недостатки возникли по причине физиологических особенностей Пациента, состояния здоровья, вредных привычек, влияющих на качество оказанных услуг.

## 7. УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ НЕ УСТАНОВЛИВАЕТСЯ ГАРАНТИЯ

7.1. Стоматологическая клиника не устанавливает гарантию на следующие оказанные медицинские услуги:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других медицинских учреждениях;
- восстановление пломбой зуба, коронка которого разрушена более чем на 1/2;
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других медицинских учреждениях;
- установка временных ортопедических конструкций, которые должны были быть заменены на постоянные в установленный лечащим врачом срок;
- установка временной пломбы, которая должна быть заменена на постоянную в установленный лечащим врачом срок;
- установка скайса;
- услуги, входящие в план лечения, который не был завершен по причинам, независящим от ООО «Вита-Плюс»;
- услуги, на проведении которых настоял Пациент несмотря на указания лечащего врача о том, что данные услуги являются нежелательными. Согласие на такой (неоптимальный) вид лечения оформляется в амбулаторной карте.

7.2. В отдельных сложных случаях, при согласии Пациента, лечение может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. 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, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает полную стоимость новой работы согласно действующего прейскуранта.

## 8. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

8.1. Гарантийный срок на стоматологические услуги, оказываемые ООО «Вита-Плюс», установлены в Приложении № 1 к настоящему Положению. Лечащим врачом для каждого конкретного пациента могут быть пересмотрены и установлены иные гарантийные сроки в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантии. С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки могут быть уменьшены или увеличены, что фиксируется лечащим врачом в амбулаторной стоматологической карте Пациента ф043/у.

## 9. УМЕНЬШЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

9.1. ООО «Вита-Плюс» вправе в одностороннем порядке уменьшить гарантийный срок, установленный в настоящем Положении, отразив это изменение в амбулаторной стоматологической карте Пациента ф 043/у, в следующих случаях:

- возможное влияние на результат и качество оказанной услуги общих заболеваний Пациента и имеющих стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- 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 (прием медикаментов, не назначенных врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – гарантийный срок уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 гарантийный срок снижается на 30%;
- при КПУ более 18 гарантийный срок снижается на 50%;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- иные причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

## 10. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

10.1. ООО «Вита-Плюс» вправе отменить гарантийный срок на оказанные услуги в следующих случаях:

- при непосещении лечащего врача через каждые 6 месяцев от последнего приема;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта Пациента (если Пациент выполняет услугу по профессиональной гигиене полости рта реже чем 1 раз в 6 месяцев или в иной срок, установленный ООО «Вита-Плюс»);
- при несоблюдении рекомендаций лечащего врача и Правил эксплуатации результатов стоматологических услуг, утвержденных ООО «Вита-Плюс»;
- при несоблюдении сроков лечения, установленных лечащим врачом;
- при несоблюдении индивидуальной гигиены полости рта;
- при отказе выполнения комплексного плана лечения / протезирования, согласованного с Пациентом.

10.2. В случае если после оказания услуг Пациент обратился в другое медицинское учреждение, которое оказало ему услуги, влияющие на результат оказанных ООО «Вита-Плюс» медицинских услуг, клиника вправе уменьшить или отменить гарантийный срок на результат оказанных услуг в зависимости от степени влияния оказанной медицинской услуги в другом медицинском учреждении на результат оказанных ООО «Вита-Плюс» услуг.

## 11. СРОКИ ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА С ПРЕТЕНЗИЕЙ

11.1. Пациент вправе обратиться в Стоматологическую клинику с претензией о качестве оказанных стоматологических услуг в течение гарантийного срока, но не позднее чем в течение **семи дней с момента обнаружения данного недостатка**.

11.2. Претензии, поступившие от Пациента с нарушением сроков, указанных в п. 11.1. настоящего Положения не принимаются и не рассматриваются.

## 12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Настоящее Положение вступает в силу с 10 января 2025 года и действует бессрочно.

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

Генеральный директор ООО «Вита-Плюс» Лигай А.Г.



Ответственный: Главный врач; Зав. стоматологического отделения.  
Исполнитель: врачи стоматологического отделения.



Телефон

+7 (812) 779-15-33



Email.

info@ligamed.spb.ru



Адресс

Большая Зеленина дом 8 к2

Постоянный частичный съемный протез (кроме бюгельного протеза)	6 месяцев	1 год
Постоянный условно – съемный протез	1 год	2 года
Коронка цельнолитая из КХС	6 месяцев	1 год
Коронка металлокерамическая	1 год	3 года
Коронка цельнокерамическая на импланте	1 год	3 года
Коронка металлокерамическая на импланте	1 год	2 года
Мостовидная металлокерамическая ортопедическая конструкция	1 год	2 года
Мостовидная ортопедическая конструкция безметалловая	1 год	2 года
Комплексная профессиональная гигиена полости рта	1 день	1 день
Профессиональная гигиена полости рта с использованием Air-Flow любой степени сложности	1 день	1 день
Профессиональная гигиена полости рта с использованием ультразвука	1 день	1 день
Профессиональная гигиена полости рта с использованием ультразвука при установленной брекет-системе	1 день	1 день
Каппа индивидуальная ортопедическая	3 месяца	6 месяцев
Виниры	1 год	2 года
Культевая штифтовая кладка из металла	1 год	2 года
Прямая композитная реставрация зуба	1 год	2 года
Непрямая композитная реставрация зуба (пломбы – вкладки, вкладки)	1 год	1,5 года
Непрямая керамическая реставрация зуба (пломбы – вкладки, вкладки)	1 год	2 года
Непрямая керамическая реставрация зуба (пломбы – вкладки, вкладки)	1 год	3 года
Пломба (за исключением временной пломбы) на постоянный зуб	1 год	2 года
Шина	3 месяца	6 месяцев
Дентальная имплантация при условии установки имплантов в собственную кость достаточного объема и без использования методик по наращиванию костной ткани	6 месяцев	
Дентальная имплантация с применением методик наращивания костной ткани и направленную регенерацию костной ткани (синус – лифт, пересадку костных блоков, мембранная техника и др. методы)	2 недели	



**Телефон**

+7 (812) 779-15-33



**Email.**

info@ligamed.spb.ru



**Адрес**

Большая Зеленина дом 8 к2