



«Утверждаю»

Генеральный директор АО «Городская  
стоматологическая поликлиника №1»

О.А. Огурцов

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании медицинских стоматологических услуг

Настоящее Положение, наряду с другими локальными актами АО «Городская стоматологическая поликлиника №1», а также договорами на оказание платных медицинских услуг, договорами на добровольное медицинское страхование за счет средств предприятий и организаций, договорами на добровольное медицинское страхование, личных средств Пациента, регулирует взаимоотношения, возникающие между Клиникой и Пациентом при оказании медицинских стоматологических услуг.

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006").

#### 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Пациент вправе по своему выбору требовать:

- безвозмездного устранения недостатков результата оказанной медицинской услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости результата оказанной медицинской услуги;
- безвозмездного изготовления другого изделия из однородного материала такого же качества ил повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее изготовленное для него Клиникой изделие;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков результата оказанной медицинской услуги своими силами или третьими лицами.

2.2. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, т.е. с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта выполненной медицинской услуги.

2.3. **Недостаток** - это несоответствие оказанной медицинской услуги стандартам медицинской помощи и клиническим рекомендациям, подтвержденным заключением Врачебной комиссии или заключением независимого эксперта, принятого Клиникой.

2.4. **Срок службы** - период времени со дня изготовления изделия, в течение которого изделие пригодно к использованию. На протяжении установленных сроков службы Учреждение несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

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

### **3. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ**

**3.1. АО «Городская стоматологическая поликлиника № 1» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:**

- безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также 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 Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- оказание видов медицинских стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающих право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников, медицинских сестер;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- индивидуальный подбор анестетика, что позволяет максимально исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его соматический статус, аллергологический анамнез и опыт лечения у стоматологов;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания медицинской услуги;
- проведение контрольных осмотров по медицинским показаниям, после сложного лечения, при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- внутренний контроль качества медицинской помощи.

### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА**

4.1. В случае возникновения замечаний к результату оказанной услуги Пациент может:

- обратиться в регистратуру Клиники (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу или руководителю подразделения;
- обратиться к зам. главного врача по КЭР в рамках графика работы;
- обратиться с письменным заявлением на имя Генерального директора.

4.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Пациента.

4.3. В течение установленного гарантийного срока Клиника отвечает за недостатки результата медицинской услуги, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата услуги, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

4.4. В течение установленного срока службы Клиника устраняет только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата медицинской услуги или по причинам, возникшим до этого момента.

4.5. В соответствии со ст. 10 закона «О защите прав потребителей», до сведения Пациента доводятся указанные гарантийные сроки и сроки службы (в регистратуре, на информационном стенде, в виде записи в медицинской карте либо в договоре на оказание платных медицинских услуг).

## **5. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ**

5.1. Гарантийный срок на результат медицинской услуги, оказанной специалистами Клиники, устанавливаются в соответствии с Приложениями 1 и 2 к настоящему Положению и исчисляются с момента окончательной передачи пациенту результата услуги, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 5.2. Положения.

5.2. Гарантийный срок при установке постоянных протезов исчисляется независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент или нет, и не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в период гарантийного срока обратился за оказанием медицинской помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в стороннюю медицинскую организацию.

5.3. Результаты стоматологических услуг, не указанных в разделе 8 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с большой степенью риска возникновения осложнений.

**5.4. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Клинике, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Клиникой, устраняются за счет средств страховой компании.**

## **6. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ**

6.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента (обменные нарушения, системные заболевания, неблагоприятный аллергологический фон) на течение стоматологических проблем;
- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- развитие сопутствующего острого инфекционного процесса (ОРВИ, герпес, ангина и т.п.);
- прием гормональных, психотропных и кислотосодержащих препаратов, наркотических средств; химиотерапия, лучевая терапия;
- наличие производственной вредности;
- отказ Пациента от проведения дополнительных методов обследования, рекомендованных врачом по медицинским показаниям;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов (реминерализирующая терапия), нормализацию состояния десен (курс лечения у пародонтолога), рациональное зубопротезирование, ортодонтическое лечение;

- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием лекарственных препаратов, не назначенных врачом);
- нарушение сроков повторных осмотров, назначенных врачом;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс, определяемый врачом, более 1,5) сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18, сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при показателе КПУ более 18 – сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- другие причины, обоснованные лечащим врачом.

## **7. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ**

7.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в стороннюю медицинскую организацию. При необходимости получения стоматологической помощи в другом городе Пациент подтверждает этот факт выпиской из медицинской карты, заключением врача, рентгеновскими снимками и др;
- Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- Пациент по неважной причине, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием;
- Пациент настаивает на нежелательном по мнению врача лечении, конструкции протеза или применения материала (медикамента);
- Пациент не соблюдает рекомендаций врача по проведению мероприятий по уходу за полостью рта в соответствии с установленными стандартами (профилактические осмотры, гигиенические мероприятия, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.);
- При возникновении у Пациента в период срока гарантии заболеваний или физиологических состояний, которые могут негативно повлиять на результат оказанной медицинской услуги (беременность, сопутствующие заболевания, воздействие вредных факторов, длительный прием лекарственных препаратов);
- При форс-мажорных обстоятельствах, способных повлиять на результат оказанной медицинской услуги (авария, удар, стихийные бедствия);
- При постановке пломб на разрушенные более 50% зубы, имеющие прямые показания для дальнейшего протезирования;
- При естественном износе матриц замковых съемных протезов, перебазировку протезов, на установку временных ортопедических конструкций;
- Пациент был предупрежден лечащим врачом о других случаях невозможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

**Примечание:** Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения ввиду их специфики и невозможности установить сроки гарантии и сроки службы:

- обработка и пломбирование корневых каналов;

- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- При постановке имплантатов исполнитель гарантирует:
  - полное приживление имплантатов в 95% случаев. Поставленные имплантаты надежно служат от 5 лет и более;
  - обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
  - использование сертифицированных титановых имплантатов российских и 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 имплантатов;
  - лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
  - ортодонтическое лечение;
  - профессиональное отбеливание зубов.

## **8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ**

### **8.1. Услуги по терапевтической стоматологии:**

- лечение кариеса и его осложненных форм (пульпита, периодонтита), эстетическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб).

### 8.2. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложненных форм кариеса (пульпита, периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

### **ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ**

#### **на виды работ при оказании услуг по терапевтической стоматологии**

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
<b>1. Пломба из цемента стеклоиономерного (Vitrimer)</b>			
1.1.	I класс по Блэку	12 мес.	2 года
1.2.	II класс по Блэку	9 мес.	18 мес.
1.3.	III класс по Блэку	нет	нет
1.4.	IV класс по Блэку	нет	нет
1.5.	V класс по Блэку	9 мес.	18 мес.
<b>2. Пломба из композита светового отверждения</b>			
2.1.	I, III, V класс по Блэку	12 мес.	2 года
2.2.	II класс по Блэку	12 мес.	1 год
2.3.	IV класс по Блэку	12 мес.	1 год

2.4. Пломба с парапульпарными штифтами	12 мес.	1 год
<b>3. Виниры</b>	8 мес.	1,5 года
<b>4. Вкладки</b>	1 год	2 года

**Примечание:**

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов при единичном кариесе и множественном стабилизированном или при медленно текущем процессе.

При КПУ зубов = 13-18 – сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%,  
при КПУ более 18 – сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки снижаются на 70%.

3. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Клиникой в течение действующего гарантийного срока для данного вида пломбы:

- нарушение краевого прилегания пломбы к тканям зуба;
- изменение цвета по наружному краю пломбы;
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы;
- нарушение окклюзионных контактов в области запломбированного зуба;
- выпадение пломбы.

**8.2. Услуги по ортопедической стоматологии:**

- устранение (лечение) дефектов зубов или зубных рядов челюстей с помощью постоянных или временных ортопедических конструкций.

8.2.1. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- коронки на основе диоксида циркония;
- полные и частичные пластиночные съемные протезы;
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах).

8.2.2. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки, временные замещающие протезы.

8.2.3. Гарантийный срок на результат ортопедической услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций, что подтверждается записью в медицинской карте. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный срок гарантии, о чем должно быть сообщено Пациенту с записью в медицинской карте.

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

8.2.5. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать коррекции работы по причинам:

- неверно выполнен цвет, размер, форма зуба ортопедической конструкции;
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане лечения, при сохранных клинических условиях;

8.2.6. При неудовлетворительной гигиене полости рта и нарушении правил пользования и ухода за зубными протезами – сроки гарантии и сроки службы на все виды протезирования снижаются на 50%.

### **8.3. Услуги по ортодонтии:**

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

#### **8.3.1. Исполнитель гарантирует:**

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

#### **Примечание:**

- Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов в полости рта пациента, что подтверждается записью в медицинской карте.
- Гарантийный срок аннулируется:
  - при нарушении пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;
  - при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции;
  - при необходимости дополнительного лечения пациент своевременно не посещает других специалистов стоматологического профиля;
  - после завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

### **СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ на виды работ при оказании услуг по ортопедической стоматологии**

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
<b>1. Пластмассовые протезы</b>			
1.1.	временный частичный съемный пластиночный протез (иммедиат-протез)	3 мес.	6 мес.
1.2.	частичные съемные пластиночные протезы	12 мес.	18 мес.
1.3.	полные съемные пластиночные протезы	12 мес.	18 мес.
1.4.	съемный пластиночный протез на имплантате	12 мес.	18 мес.
<b>2. Нейлоновые протезы</b>			
2.1.	частичные съемные нейлоновые протезы	18 мес.	18 мес.
2.2.	полные съемные нейлоновые протезы	18 мес.	18 мес.
<b>3. Внутрикорневые культевые вкладки</b>			
3.1.	литые	12 мес.	2 года

3.2. из диоксида циркония	12 мес.	2 год
<b>3. Коронки</b>		
3.1. из пластмассы временные	3 мес.	6 мес.
3.2. цельнолитые	12 мес.	2 года
3.3. цельнолитые, облицованные пластмассой	12 мес.	2 года
3.4. металлокерамические	12 мес.	2 года
3.5. металлокерамические на имплантате	12 мес.	2 года
3.6. из диоксида циркония	12 мес.	2 года
3.7. из золотосодержащих сплавов	12 мес.	2 года
<hr/>		
<b>4. Бюгельное протезирование</b>	12 мес.	18 мес.
<hr/>		
<b>5. Виниры</b>	12 мес.	2 года
<hr/>		
<b>6. Починка протезов</b>	1 мес.	1 мес.
<hr/>		
Лечебно-диагностический аппарат (каппа)	3 мес.	6 мес.
Ортодонтический аппарат	3 мес.	6 мес.
Ортодонтический ретейнер	3 мес.	6 мес.
Временная пломба/композитная реставрация	1 мес.	3 мес.
Матрица в протезе	1 мес.	3 мес.
Цементировка конструкции, изготовленной в сторонней медицинской организации	1 нед.	–

**Примечание:** Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Клиникой в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки, выпадение, подвижность вкладки, отлом части коронки зуба;
- отлом кламмера и перелом пластмассового протеза, в том числе по армированной сетке;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- перелом кламмеров, дуги в бюгельном протезе;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- расцементировка несъемной конструкции протезов.

## 9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

---