

УТВЕРЖДАЮ:  
Главный врач ООО «Инновационный  
центр имплантации зубов»  
Лопатин А.А.  
01.09.2023



## ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным Законом РФ 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736).

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг.

1.3. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры, вкладки, зубные протезы, установленные имплантаты, ортодонтические аппараты.

1.4. В настоящем положении используются следующие определения:

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе/оказанной услуги, пациент вправе обратиться в клинику для безвозмездного устранения недостатков; возврата части оплаченной суммы; возмещения расходов, понесенных пациентом для устранения недостатков (в свою очередь пациент извещает исполнителя о возникших замечаниях к выполненным работам и услугам, и предоставляет исполнителю возможность их устранить, в разумный срок). Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги.

- Срок службы - период, в течение которого обеспечивается Пациенту возможность использования результата работы / услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

- Недостаток услуги – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям: клиническим рекомендациям, стандартам оказания медицинской помощи, протоколам лечения.

- Существенный недостаток услуги - неустранимый недостаток или недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с целевым назначением.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе/услуги Пациент вправе предъявить Исполнителю требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи результата оказанной услуги потребителю или по иным причинам, возникшим до этого момента.

### 2. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. Гарантийный срок на работы (услуги), выполненные специалистами Исполнителя, установлен в приложении к настоящему Положению.

2.2. В отдельных случаях лечащим врачом могут устанавливаться сокращенные гарантийные сроки и сроки службы в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

2.3. Срок гарантии при установке ортодонтических аппаратов исчисляется с момента сдачи аппарата, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет.

2.4. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи в любую другую медицинскую организацию для получения аналогичной медицинской услуги или самостоятельно проводил их коррекцию, ремонт и т.п.

2.5. Стоматологические заболевания и услуги, не указанные в Приложении к настоящему Положению, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений и рецидивов после проведенного лечения, о чем Пациент информируется.

2.6. В отдельных случаях, при согласии Пациента, лечение или протезирование может проводиться условно, т.е. без гарантированного продолжительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае когда невозможно 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, все же, возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, Пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной работы. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом лечащему врачу.

2.7. Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения Пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которых с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, ввиду специфики отдельных видов работ, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются и не распространяются на:

- пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение), лечение заболеваний пульпы зуба и периапикальных тканей;
- профессиональную гигиену полости рта;
- отбеливание зубов;
- наложение временной повязки;
- хирургические операции (резекции верхушки корня, удаление зуба, зубная имплантация и др.)
- лечение заболеваний пародонта;
- ортодонтическое лечение;
- реминерализующую терапию;
- на втулки (матрицы), замки и перебазировку протеза;
- на пломбы при разрушении твердых тканей зуба более 50% (прямые показания для протезирования).

### **3. УМЕНЬШЕНИЕ, ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ**

3.1. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача по уходу за полостью рта, ортодонтическими и ортопедическими конструкциями, реставрациями; периодичность профилактических и диспансерных осмотров, согласно графику, составленному врачом;

проведение гигиенических мероприятий; уход за протезами; постоянное наблюдение за имплантатами и реставрациями в соответствии с действующими Протоколами ведения больных со стоматологическими заболеваниями.

3.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в п. 3.1 предписаний и рекомендаций врача, Пациент лишается права ссылаться на недостатки(дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований. А также в случае:

- невыполнения рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- неудовлетворительной гигиены полости рта, (при неудовлетворительном индексе гигиены полости рта, определяемым врачом, сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%);
- нарушении правил пользования и ухода за зубными протезами и ортодонтическими аппаратами;
- невыполнении плана лечения.

3.3. Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются Исполнителем в сокращенном виде при наличии у Пациента явных и вероятных общих заболеваний и состояний, прямо или косвенно влияющих на течение стоматологических заболеваний и состояний:

- обменные нарушения и системные заболевания;
- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, кислотосодержащих препаратов,
- другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

3.4. С условиями гарантии лечащий врач знакомит Пациента.

3.5 Установленные гарантии и срок службы не распространяется на следующие случаи:

- Пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.
- Пациент, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент был вынужден срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе;
- Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, 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 (травма, полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня, авария, удар, стихийные бедствия и др), способные негативно повлиять на результаты лечения;

В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ПАЦИЕНТА**

4.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент должен обратиться в медицинскую организацию (по телефону, в кол-центр, или лично) и, изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу.

4.2. В течение гарантийного срока замечания Пациента рассматриваются по его письменному заявлению либо на приеме лечащему врачу.

4.3 После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным, или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. В сложных случаях решение принимает врачебная комиссия Исполнителя.

4.4. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Пациента.

4.5. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока – отвечать за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, гарантийных условий, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

- в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

4.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения Пациента гарантийные условия, гарантийные сроки и сроки службы (в виде информации на информационном стенде и на интернет – сайте).

## 5. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

5.1. При оказании медицинской помощи Исполнитель гарантирует безопасность медицинских услуг, что обеспечивается:

- оказанием видов медицинской помощи в соответствии с Лицензией;
- соблюдением Порядков оказания стоматологической помощи детскому и взрослому населению, утвержденных министерством здравоохранения РФ;
- предоставлением полной достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- составлением индивидуального рационального комплексного плана диагностики, лечения, профилактики стоматологических заболеваний;
- соблюдением мероприятий дезинфекции и стерилизации инструментария, медицинского оборудования в соответствии с Программой производственного контроля;
- тщательным соблюдением технологий лечения в соответствии с действующими Протоколами (клиническими рекомендациями) лечения стоматологических заболеваний с применением материалов, лекарственных средств, разрешенных к применению в РФ.
- мероприятиями по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания медицинских услуг;
- индивидуальным подбором анестетиков, седации, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения и общие осложнения;
- проведением профилактических, контрольных осмотров, динамического наблюдения с частотой, определяемой врачом;
- внутренним контролем качества и безопасности медицинской помощи;
- достижением показателей качества медицинской помощи и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).
- Обследование и учет общего состояния здоровья Пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов, выбора рациональной конструкции имплантатов, по показаниям - костнопластического материала, методик мукогингивальной подготовки протезного ложа.
- Использование сертифицированных, разрешенных на территории РФ титановых имплантатов, костнопластических материалов российских и ведущих зарубежных фирм;
- Максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата.
- Врачебный контроль за процессом приживления имплантата.
- **При удалении зуба и зубосохраняющих операциях.**
- Рациональный выбор методики удаления зуба, операции.
- Адекватное хирургическое вмешательство с эффективным обезболиванием.
- Врачебный контроль после хирургического вмешательства.
- Устранение возможных осложнений в послеоперационном периоде, таких как воспаление, кровотечение, боль.
- **При лечении заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)**

- Диагностику и лечение в соответствии с действующими Протоколами (клиническими рекомендациями) лечения больных с гингивитом (воспаление десны) и заболеваниями пародонта (ткани окружающие зуб).

## **6. ПРИМЕЧАНИЕ**

6.1. В случаях, когда ввиду специфики отдельных работ невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, Исполнитель доводит до сведения:

- **При обработке и пломбировании корневых каналов.** Опыт нашей клиники показывает, что при лечении каналов с применением операционного микроскопа благоприятный результат достигается в 98% случаев.

- **При установке имплантатов.** Полное приживление имплантатов наблюдается в 98% случаях. Поставленные имплантаты надежно служат от 5 и более лет.

- При соблюдении рекомендаций и выполнении плана лечения выздоровление **при** диагнозе «Гингивит» в 90% случаев, при диагнозе «Пародонтит» компенсацию функции пародонта в 80% случаев, стабилизацию процесса и ремиссию.

Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных медицинской организацией, создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

| Наименование  | Гарантий<br>ный срок | Срок<br>службы |
|---|----------------------|----------------|
| <b>I. Гарантии на пломбы</b>  |                      |                |
| <b>Пломба из композита светового отверждения при лечении кариеса постоянных зубов</b>   |                      |                |
| 1 Класс по Блэку  |                      |                |
| Пломба на вестибулярную или жевательную, или язычную поверхности  | 1 год                | 3 года         |
| 2 Класс по Блэку  |                      |                |
| Пломба на вестибулярную или жевательную, или язычную поверхности малых и больших боковых зубов с восстановлением одной контактной поверхности                                 | 1 год                | 3 года         |
| Пломба на вестибулярную или жевательную, или язычную поверхности малых и больших боковых зубов с восстановлением двух контактных поверхностей                                 | 1 год                | 3 года         |
| 3 Класс по Блэку  |                      |                |
| Пломба на вестибулярную поверхность резцов и клыков с восстановлением одной или двух контактных поверхностей  | 1 год                | 3 года         |
| 4 Класс по Блэку  |                      |                |
| Пломба на вестибулярную поверхность резцов и клыков (при нарушении угла коронковой части зуба или его режущего края) с восстановлением одной или двух контактных поверхностей | 1 год                | 3 года         |
| 5 Класс по Блэку  |                      |                |
| Пломба на пришеечной поверхности всех групп зубов   | 1 год                | 1 год          |
| <b>Пломба из композита светового отверждения после эндодонтического лечения пульпита или периодонтита постоянных зубов</b>  |                      |                |
| <b>Малая пломба</b>   |                      |                |
| при незначительном разрушении коронковой части зуба (не более 1/3 объёма при сохранённых межзубных контактах) 1 Класс по Блэку  | 1 год                | 3 года         |
| <b>Средняя пломба Большая пломба (если зуб не покрыт коронкой гарантии нет)</b>   |                      |                |
| при разрушении коронковой части зуба от 1/3 до 3/4 объёма   |                      |                |
| 2 Класс по Блэку  |                      |                |
| 3, 4 Класс по Блэку   | 1 год                | 3 года         |
| <b>Большая пломба (если зуб не покрыт коронкой гарантии нет)</b>  |                      |                |
| при разрушении коронковой части зуба более чем на 3/4 объёма  |                      |                |
| 2,3,4 Класс по Блэку  | 1 год                | 3 года         |
| <br>  |                      |                |
| <b>Пломба из композита светового отверждения при лечении кариеса молочных зубов</b>   |                      |                |
| Пломба из композита светового отверждения при лечении кариеса молочных зубов  | 6 месяцев            | 1 год          |

**Примечание:**

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

При КПУ зубов 13-18- сроки снижаются на 30%

При КПУ больше 18- сроки снижаются на 50%

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта - сроки уменьшаются на 70%.

3. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

| <b>Наименование</b>                                     | <b>Гарантийный срок</b> | <b>Срок службы</b> |
|---|-------------------------|--------------------|
| <b>II. Гарантии на коронки</b>                          |                         |                    |
| Вкладка культевая из металла                            | 1 год                   | 3 года             |
| Вкладка керамическая на прессованном основании          | 1 год                   | 3 года             |
| Вкладка культевая из диоксида циркония                  | 1 год                   | 3 года             |
| <b>Виниры</b>   |                         |                    |
| Винир керамический                                      | 1 год                   | 3 года             |
| <b>Коронки</b>  |                         |                    |
| Коронка пластмассовая временная                         | 6 месяцев               | 6 месяцев          |
| Коронка металлокерамическая                             | 1 год                   | 3 года             |
| Коронка керамическая на прессованном основании          | 1 год                   | 3 года             |
| Коронка керамическая на на каркасе из диоксида циркония | 1 год                   | 3 года             |
| Коронка цельнолитая                                     | 1 год                   | 3 года             |
| Коронка цельнолитая с облицовкой из пластмассы          | 6 месяцев               | 1 год              |

| <b>Наименование</b>  | <b>Гарантийный срок</b> | <b>Срок службы</b> |
|--|-------------------------|--------------------|
| <b>III. Гарантии на протезы</b>                                  |                         |                    |
| <b>Мостовидные протезы</b>                                       |                         |                    |
| Мостовидные протезы цельнолитые                                  | 1 год                   | 3 года             |
| Мостовидные протезы цельнолитые с облицовкой из пластмассы       | 1 год                   | 3 года             |
| Мостовидные протезы из пластмассы                                | 6 месяцев               | 1 год              |
| Мостовидные протезы из металлокерамики                           | 1 год                   | 3 года             |
| Мостовидные протезы керамические на каркасе из диоксида циркония | 1 год                   | 3 года             |
| Бюгельные протезы  | 1 год                   | 2 года             |
| <b>Съёмные пластиночные протезы</b>                              |                         |                    |
| Полный съёмный пластиночный протез                               | 1 год                   | 2 года             |
| Полный съёмный протез с армированием литой дугой                 | 1 год                   | 2 года             |
| Частичный съёмный пластиночный протез                            | 1 год                   | 2 года             |
| Частичный съёмный протез с армированием литой дугой              | 1 год                   | 2 года             |
| Съёмный нейлоновый протез  | 1 год                   | 2 года             |
| Напыление  | 3 месяца                | 6 месяцев          |

**Примечание:**

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

2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

3. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

| <b>Наименование</b> | <b>Гарантийный срок</b> | <b>Срок</b> |
|---------------------|-------------------------|-------------|
|---------------------|-------------------------|-------------|

**ный срок службы**

**IV. Гарантии на ортодонтические аппараты**

|                                  |           |           |
|----------------------------------|-----------|-----------|
| Перелом ретейнера                | 6 месяцев | 6 месяцев |
| Отклеивание ретейнера от зуба    | 3 месяца  | 3 месяца  |
| Съёмные ортодонтические аппараты | 3 месяца  | 3 месяца  |
| Осаму- ретейнер                  | 6 месяцев | 6 месяцев |

**Примечание:**

1. При нарушении графиков гарантийных осмотров, рекомендованных доктором, гарантия аннулируется.

**Детская стоматология**

| Наименование работы  | Срок гарантии | Срок службы |
|--|---------------|-------------|
| Пломба из композита (временный зуб)  | 6 месяцев     | 1 год       |
| Пломба из композита (временный зуб) после лечения осложненного кариеса при отказе от покрытия коронкой | 3 месяца      | 3 месяца    |
| Эндодонтическое лечение (временный зуб)  | 6 месяцев     | 1 год       |
| Лечение осложненного кариеса ампутиационным методом (временный зуб)                                    | 6 месяцев     | 1 год       |
| Пломба из стеклоиономерного цемента (временный и постоянный зуб)                                       | 1 месяц       | 6 месяцев   |
| Стандартная металлическая коронка  | 6 месяцев     | 1 год       |
|  |               |             |

Для терапевтических работ до 18 лет:

**3-6 лет:**

При кп 3-6 сроки снижаются на 30%

При кп > 6 сроки снижаются на 50%

**7-10 лет:**

При КПУ+кп 6-8 сроки снижаются на 30%

При КПУ+кп > 8 сроки снижаются на 50%

**11-14 лет:**

При КПУ+кп 5-8 сроки снижаются на 30%

При КПУ+кп > 8 сроки снижаются на 50%

**15-18 лет:**

При КПУ 7-9 сроки снижаются на 30% При КПУ > 9 сроки снижаются на 50%

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964)

При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства при осложнении после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней на любом из этапов лечения.