



Общество с ограниченной ответственностью
«Медицинский центр «Элит»

ПРИКАЗ

№ _____

«31» августа 2026г.

**Об утверждении положения об установлении
гарантийных сроков и сроках службы при оказании
платных стоматологических услуг.**

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом РФ от 21.11.2011г. №323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026г. № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных стоматологических услуг».
2. Заведующему стоматологическим отделением ознакомить врачей-стоматологов с данным положением.
3. Обеспечить размещение «Положения об установлении гарантийных сроков и сроках службы на платные стоматологические услуги» на информационном стенде.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач
Парыгина И.В.

Утверждаю
Главный врач
ООО «Медицинский центр «Элит»
Парыгина И.В.
«31» «августа» 2026г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных стоматологических услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом РФ от 21.11.2011г. №323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026г. № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Настоящее Положение определяет гарантийные сроки на платные стоматологические услуги, и порядок их установления.

1.3. **Гарантийный срок** - это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатков в оказанных услугах, пациент (его законный представитель) вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответственного уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

1.4. **Срок службы** услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

1.5. Исполнитель обязан:

- оказать качественные медицинские услуги, в соответствии с условиями Договора на оказание стоматологических услуг на возмездной основе, заключенного между пациентом и медицинской организацией;
- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом, на которые распространяется гарантия;
- устанавливать новые гарантийные сроки на услуги, оказанные в ходе устранения недостатков.

2. Правила предоставления гарантий

2.1. Необходимым условием для осуществления гарантии является:

- точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, явка на прием в соответствии с рекомендациями лечащего врача;
- обеспечения необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования ортопедическими конструкциями и ортодонтическими аппаратами;
- прохождение пациентами профилактических осмотров, рекомендованных лечащим врачом.

2.2. В отдельных случаях, по настоянию пациента (его законного представителя), лечение или протезирование может производиться условно. На такие случаи гарантия не распространяется. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

2.3. 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. Если в течение оговоренного срока (срок устанавливается врачом и прописывается в амбулаторной истории болезни стоматологического больного), все же возникло осложнение и пациенту требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу-стоматологу или администратору Исполнителя и незамедлительно явиться на прием к специалисту.

2.4. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости от индивидуальных анатомических особенностей пациента.

2.5. При установлении гарантийных сроков на медицинскую стоматологическую услугу необходимо руководствоваться п.6 настоящего Положения.

3. Обязательные гарантии

При оказании медицинских услуг Исполнитель гарантирует безопасность медицинских услуг, что обеспечивается:

- оказанием видов медицинских услуг в соответствии с Лицензией на осуществление медицинской деятельности;
- соблюдением Порядков оказания стоматологической помощи детскому и взрослому населению, утвержденным МЗ РФ;
- предоставлением полной и в доступной форме информации о состоянии здоровья пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- составлением рациональных рекомендаций по диагностике, лечению, профилактике стоматологических заболеваний
- соблюдением мероприятий по дезинфекции и стерилизации изделий медицинского назначения и инструментария в соответствии с программой производственного контроля;
- тщательным соблюдением технологий лечения в соответствии с Протоколами (клиническими рекомендациями), лечения стоматологических заболеваний с применением материалов, лекарственных средств и оборудования, разрешенных к применению в РФ.
- наличием внутреннего контроля качества и безопасности оказания медицинской помощи.

4. Прекращение действия гарантии

4.1. Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе:

- в случае отказа пациента (или его законного представителя) от рекомендованного плана лечения;

- при невыполнении рекомендаций врача- стоматолога;
 - при несоблюдении гигиены полости рта (при ортодонтическом и ортопедическом лечении гарантийный срок уменьшается на 50%);
 - при утере ортодонтической или ортопедической конструкции;
 - при вмешательстве пациента или врача-стоматолога другого лечебного учреждения в конструкцию ортодонтического аппарата или ортопедической конструкции;
 - при травме и прочих непредвиденных ситуациях, обстоятельствах непреодолимой силы, повлиявших на состояние зубных рядов и стоматологические материалы;
 - при несоблюдении пациентом графиков посещений, рекомендованных лечащим врачом.
- (исключения составляют случаи, когда пациент физически не может присутствовать на приеме (болезнь, отъезд – данные факты подтверждаются документально).

5. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям

5.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным стоматологическим услугам пациент должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу- стоматологу.

5.2. После осмотра лечащий врач или врачебная комиссия принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данный случай гарантийные обязательства не распространяются.

6. Виды платных медицинских (стоматологических) услуг и сроки гарантий

6.1. Терапевтическая стоматология, пародонтология, детская стоматология*

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из композита химического отверждения, наложение :		
I, II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	1 год
Пломба из композита светового отверждения, наложение:		
I класс по Блэку	1 год	2 года
II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	1,5 года
Виниры (установка)	6 месяцев	1 год
Профессиональная гигиена полости рта, удаление зубных отложений у детей,	2 недели	3-6 месяцев
Лечение молочных зубов с диагнозом «Кариес дентина», «Пульпит», «Периодонтит».	3 месяца	6 месяцев
Герметизация фиссур	3 месяца	6 месяцев
Лечение фиброзных форм пульпита и периодонтита в постоянных зубах.	1 год	1 год

*Указанные сроки рекомендованы для пациентов со стабилизированным кариозным процессом. При КПУ зубов 13-18 сроки снижаются на 30%, при КПУ более 18- на 50%.

При неудовлетворительной гигиене полости рта – срок уменьшается на 70%.

6.2. Ортопедическая стоматология*

Изготовление вкладок:		
Из металла	1 год	2 года
Безметалловые	1 год	2 года
Изготовление виниров	6 месяцев	1 год
Изготовление коронок:		
Из пластмассы временные	1 месяц	3 месяца
Цельнолитые	1 год	3 года
металлокерамические	1 год	3 года
Из диоксида циркония	1 год	3 года
Изготовление бюгельных протезов	1 год	3 года
Изготовление съемных пластиночных протезов	6 месяцев	2 года

*При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийный срок и срок службы на все виды протезирования уменьшается на 50%.

При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза. При нарушении графиков профилактических осмотров, рекомендованных лечащим врачом гарантия аннулируется.

Гарантия на услуги по ортопедической стоматологии начинается с момента завершения лечения, т.е. установки ортопедической конструкции в полость рта.

6.3. Хирургическая стоматология*

- Интеграция имплантата в кости – 12 месяцев.

При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяется в соответствии с конструкцией протеза (п.6.2.).

* При протезировании на установленных имплантатах, (продолжение лечения в стороннем лечебном учреждении), срок гарантии снижается до 9 месяцев.

6.4. Ортодонтия

- Съемные ортодонтические аппараты - 6 месяцев.

- Лечение на несъемной технике (брекет-система) — 2 года после окончания лечения (при условии зафиксированного несъемного ретейнера).

7. Гарантийные сроки не распространяются:

- на зубы, ранее пролеченные эндодонтически в других клиниках, при дальнейшем терапевтическом или ортопедическом лечении в ООО «Медицинский центр «Элит».

- на эндодонтическое лечение зубов с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологии (кроме фиброзных форм пульпита и периодонтита);

- на втулки (матрицы) и другие составляющие ортопедических конструкций, перебазировку и починку протезов;
- на пломбы при разрушении более 50% коронковой части зуба (имеющего прямые показания для восстановления с применением ортопедических конструкций);
- при любом переделывании, доделывании, коррекции ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в другом лечебном учреждении.
- при наличии у пациента диагнозов: бруксизм и повышенная стираемость зубов; при системных заболеваниях крови, кроветворных органов и эндокринной системы; при наличии онкологических заболеваний и/или получении химиотерапевтических препаратов.
- на терапевтическое лечение зубов с диагнозом некариозные поражения твердых тканей зубов (гипоплазия эмали, флюороз и пр.).
- при не предоставлении врачу достоверной информации о состоянии здоровья и иных сведений, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг;
- на лечение зубов при травме (реставрация зубов при переломе коронковой части зуба, лечение корневых каналов при травме корня зуба;
- на временные пломбы;
- на временные ортопедические конструкции;
- хирургическое лечение (за исключением п.6.3.)
- проведение реминерализующей терапии;
- процедуру отбеливания зубов;
- на результат стоматологических манипуляций при лечении детей, когда в процессе лечения ребенок ведет себя беспокойно и отсутствует возможность соблюдения технологии лечения.

8. Заключительные положения

- 8.1. Настоящее Положение вступает в силу с «31» августа 2026 г. и действует бессрочно.
- 8.2. Все изменения и дополнения к настоящему Положению оформляются в письменной форме в виде приложений.