

ПРИКАЗ № 3-к/2026 от 26.01.2026

Об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг в ООО «Стоматолог Л. А.»

г. Москва

«26» января 2026г.

В соответствии со ст. ст. 470, 471 ГК РФ, Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в действующей редакции), постановлением Правительства РФ от 11.05.2023г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить гарантийные сроки и сроки службы на результаты оказанных платных медицинских (стоматологических) услуг в ООО «Стоматолог Л. А.» (Приложение № 1).
2. Утвердить Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг в ООО «Стоматолог Л. А.» (Приложение № 2).
3. Утвердить Методику установления гарантийных сроков и сроков службы при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг в ООО «Стоматолог Л. А.» (Приложение № 3).
4. Утвердить форму Гарантийного талона на оказанные платные медицинские (стоматологические) услуги в ООО «Стоматолог Л. А.» (Приложение №4).
5. Руководителям структурных подразделений:
 - довести настоящий приказ до сведения врачей и сотрудников;
 - осуществлять постоянный контроль за соблюдением гарантийных сроков и сроков службы при оказании медицинских стоматологических услуг.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор
ООО «Стоматолог Л. А.»
Аркадьев Александр Сергеевич

М.П.



Гарантийные сроки и сроки службы на результаты оказанных платных медицинских (стоматологических) услуг в ООО «Стоматолог Л. А.»

I. ТЕРАПЕВТИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ			
1) Гарантия на пломбу, установленную после эндодонтического лечения, составляет 3 (три) месяца.			
2) Гарантия на временную пломбу составляет 1 (один) месяц.			
3) Гарантия НЕ распространяется на лечение хронического периодонтита, а также на перелечивание зубов, поскольку в процессе лечения могут быть выявлены скрытые клинические обстоятельства (в том числе обширные кариозные поражения под ранее установленной пломбой, трещины или переломы зуба), требующие изменения плана лечения либо удаления зуба.			
4) Гарантия в терапевтической стоматологии предоставляется по следующим позициям: выпадение или сколы пломбы, нарушение краевого прилегания пломбы.			
<i>Код услуги</i>	<i>Наименование</i>	<i>Срок гарантии</i>	<i>Срок службы</i>
A16.07.002.013	Восстановление зуба пломбой, комплексное лечение поверхностного кариеса	6 мес.	1 год
A16.07.002.014	Восстановление зуба пломбой, комплексное лечение среднего кариеса	6 мес.	1 год
A16.07.002.015	Восстановление зуба пломбой, комплексное лечение глубокого кариеса	6 мес.	1 год
A16.07.002.020	Восстановление зуба пломбой, лечение поверхностного кариеса методом ICON	6 мес.	1 год
A16.07.002.021	Восстановление зуба пломбой, художественная реставрация	6 мес.	1 год
II. ХИРУРГИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ			
1) ООО «Стоматолог Л. А.» предоставляет пожизненную гарантию на дентальные имплантаты, при условии соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача и правил эксплуатации. Исключением являются имплантаты Lenmiriot (Россия), гарантия на которые составляет 1 год.			
2) Гарантия на работу врача по установке дентального имплантата составляет 1 (один) год с момента оказания медицинской услуги. В случае возникновения необходимости повторного медицинского вмешательства, связанного с имплантатом, по истечении гарантийного срока на работу врача, пациент оплачивает работу врача отдельно. Данное вмешательство оформляется как самостоятельная медицинская услуга: A16.07.054.025 Внутрикостная дентальная имплантация (установка имплантата по истечении гарантийного срока), 1 ед.			
3) Гарантия не распространяется на результаты хирургических вмешательств, направленных на восстановление объема и качества костной ткани, включая, но не ограничиваясь, операциями костной пластики и синус-лифтинга, а также на пластические операции на мягких тканях.			
Указанные медицинские вмешательства относятся к видам лечения, результат которых обусловлен индивидуальными анатомо-физиологическими и биологическими особенностями организма Пациента, особенностями течения репаративных и регенеративных процессов, а также соблюдением Пациентом врачебных рекомендаций в послеоперационном периоде.			
4) Гарантийный срок на абатменты и мультиюниты составляет 6 (шесть) месяцев с момента их установки. Срок службы указанных изделий составляет 1 (один) год, при условии их эксплуатации в соответствии с медицинскими показаниями и рекомендациями Исполнителя.			

5) На формирователи десневой манжеты установлен гарантийный срок 3 (три) недели с момента установки, поскольку указанные изделия и соответствующая медицинская услуга носят временный характер и обусловлены необходимостью последующего ортопедического этапа лечения — протезирования имплантата ортопедической конструкцией (коронкой).

Условия сохранения гарантии на имплантат / абатмент / мультиюнит:

- Прохождение профилактических осмотров у врача стоматолога не реже 1 раза в 6 месяцев.
- Отсутствие самостоятельного вмешательства пациента либо третьих лиц в область установленного имплантата.
- Отсутствие механических повреждений имплантата, возникших в результате травмы, либо чрезмерных нагрузок.
- Отсутствие в анамнезе развития или обострения общесоматических заболеваний, влияющих на состояние костной ткани и приживаемость имплантата.

III. ОРТОПЕДИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ

1) В течение гарантийного срока гарантийные обязательства Исполнителя распространяются на недостатки ортопедических конструкций, связанные с качеством их изготовления и фиксации: расцементировка коронки / моста; нарушение краевого прилегания коронки или протеза; сколы облицовочного материала (керамики, композита) при нормальной эксплуатации; дефекты фиксации ортопедической конструкции; выраженные нарушения окклюзии, возникшие вследствие ошибок моделирования; несоответствие анатомической формы, повлекшее функциональные нарушения (жевание, дикция).

2) По истечении гарантийного срока случаи: естественного износа материалов протеза; стираемости искусственных зубов; изменения прикуса, окклюзионных контактов со временем; атрофии костной ткани и изменения рельефа протезного ложа; рецессии десны, обнажение края коронки; разрушения опорных зубов вследствие кариеса, периодонтальных изменений; последствия бруксизма и повышенных жевательных нагрузок; несоблюдения пациентом рекомендаций врача и сроков контрольных осмотров - рассматриваются в рамках срока службы изделия и **НЕ** являются гарантийными случаями.

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

<i>Код услуги</i>	<i>Наименование</i>	<i>Срок гарантии</i>	<i>Срок службы</i>
-------------------	---------------------	----------------------	--------------------

Съемное протезирование:

Обязательным условием сохранения гарантийных обязательств при съемном протезировании является прохождение процедуры лабораторной перебазировки через 6 месяцев от момента фиксации протеза в полости рта.

A16.07.023	Протезирование зубов полными съемными пластиночными акриловыми протезами	1 год	2 года
A16.07.023.001	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами Acry-Free	1 год	2 года
A16.07.023.002	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами (нейлон)	1 год	2 года
A16.07.023.003	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами (Ivoclar)	1 год	2 года
A16.07.035	Протезирование частичными съемными пластиночными акриловыми протезами	1 год	2 года
A16.07.035.001	Протезирование частичными съемными пластиночными протезами Acry-Free	1 год	2 года
A16.07.035.002	Протезирование частичными съемными пластиночными протезами (нейлон)	1 год	2 года
A16.07.035.003	Протезирование частичными съемными пластиночными протезами (Ivoclar)	1 год	2 года

A16.07.035.004	Протезирование частичными съёмными пластиночными протезами протяженностью до 3 зубов (иммедиат протез)	1 год	2 года
A16.07.036	Протезирование съёмными бюгельными протезами	1 год	2 года
Вкладки:			
A16.07.003.001	Восстановление зуба вкладкой из сплава кобальт-хром	1 год	5 лет
A16.07.003.002	Восстановление зуба вкладкой из материала IPS e.max	1 год	5 лет
A16.07.003.003	Восстановление зуба вкладкой из диоксида циркония	1 год	5 лет
Виниры:			
A16.07.003.004	Восстановление зуба вкладками, виниром, полукоронкой (материал IPS e.max)	1 год	5 лет
A16.07.003.006	Восстановление зуба вкладками, виниром, полукоронкой (временное, из материала ПММА)	1 день	2 мес.
Коронки на имплантатах:			
A16.07.006.001	Протезирование зуба с использованием имплантата и коронки металлокерамической	1 год	3 года
A16.07.006.003	Протезирование зуба с использованием имплантата и коронки диоксида циркония	1 год	5 лет
A16.07.006.004	Протезирование зуба с использованием имплантата и коронки временной из ПММА	1 неделя	4 мес.
A16.07.004.002	Восстановление зуба коронкой металлокерамической (подвесная/промежуточная)	1 год	5 лет
A16.07.004.006	Восстановление зуба коронкой из диоксида циркония (подвесная/промежуточная)	1 год	5 лет
A16.07.006.004	Протезирование зуба с использованием имплантата (с полированной шейкой) и коронки металлокерамической	1 год	3 года
A16.07.006.005	Протезирование зуба с использованием имплантата (с полированной шейкой) и коронки временной из ПММА	1 неделя	4 мес.
A16.07.006.006	Протезирование зуба с использованием имплантата (с полированной шейкой) и коронки диоксида циркония	1 год	5 лет
Коронки на своих зубах:			
A16.07.004.001	Восстановление зуба коронкой металлокерамической	1 год	3 года
A16.07.004.003	Восстановление зуба коронкой из материала IPS e.max	1 год	5 лет
A16.07.004.005	Восстановление зуба коронкой из диоксида циркония	1 год	5 лет
A16.07.004.007	Восстановление зуба коронкой временной из ПММА	4 мес.	6 мес.
A16.07.004.008	Восстановление зуба коронкой временной (прямым методом)	2 мес.	4 мес.
A16.07.004.009	Восстановление зуба коронкой временной армированной (изготовленной в лаборатории)	4 мес.	6 мес.
A16.07.031.002	Восстановление зуба пломбировочными материалами с использованием штифтов (build up)	6 мес.	1 год
Несъёмные консольные протезы с опорой на имплантаты:			
A16.07.056.001	Восстановление целостности зубного ряда несъёмным консольным протезом с винтовой фиксацией на балке TiRebar (протез с опорой на 5 имплантатов и менее)	4 мес.	4 мес.
A16.07.056.013	Восстановление целостности зубного ряда несъёмным консольным протезом без десны (временный) из акрила	4 мес.	4 мес.

	холодной полимеризации Re-Fine на балке КХС (протез с опорой на 5 имплантатов и менее)		
A16.07.056.007	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом с винтовой фиксацией с акриловыми зубами на балке КХС (протез с опорой на 5 имплантатов и менее)	1 год	2 года
A16.07.056.008	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом с винтовой фиксацией с акриловыми зубами на балке КХС (протез с опорой на 6 имплантатов и более)	1 год	2 года
A16.07.056.009	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом с винтовой фиксацией на фрезерованной балке с композитными многослойными зубами (протез с опорой на 5 имплантатов и менее)	1 год	4 года
A16.07.056.010	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом с винтовой фиксацией на фрезерованной балке с композитными многослойными зубами (протез с опорой на 6 имплантатов и более)	1 год	4 года
A16.07.056.011	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом из диоксида циркония с нанесением слоя керамики с индивидуальной эстетикой на винтовой фиксации FP3 (протез с опорой на 5 имплантатов и менее)	1 год	5 лет
A16.07.056.012	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом из диоксида циркония с нанесением слоя керамики с индивидуальной эстетикой на винтовой фиксации FP3 (протез с опорой на 6 имплантатов и более)	1 год	5 лет
A16.07.056.005	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом из металлокерамики с индивидуальной эстетикой на винтовой фиксации (протез с опорой на 6 имплантатов и менее)	1 год	4 года
A16.07.056.006	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом из металлокерамики с индивидуальной эстетикой на винтовой фиксации (протез с опорой на 7 имплантатов и более)	1 год	4 года
A16.07.056.016	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом из диоксида циркония с нанесением слоя керамики с индивидуальной эстетикой на винтовой фиксации FP1 (без десны) (протез с опорой на 6 имплантатов и менее)	1 год	5 лет
A16.07.056.017	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом из диоксида циркония с нанесением слоя керамики с индивидуальной эстетикой на винтовой фиксации FP1 (без десны) (протез с опорой на 7 имплантатов и более)	1 год	5 лет
A16.07.023.005	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами с опорой на имплантаты (крепление на фрезерованную балку)	1 год	1 год
A16.07.023.004	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами с опорой на имплантаты (крепление с помощью шаровых аттачментов)	1 год	1 год
Каппы			
A16.07.021.001	Коррекция прикуса с использованием съемных и несъемных ортопедических конструкций - каппа разгружающая	1 мес.	1 мес.

A16.07.021.002	Коррекция прикуса с использованием съемных и несъемных ортопедических конструкций - каппа миорелаксирующая	1 мес.	1 мес.
A16.07.021.003	Коррекция прикуса с использованием съемных и несъемных ортопедических конструкций - каппа спортивная защитная	1 мес.	1 мес.
A16.07.021.004	Коррекция прикуса с использованием съемных и несъемных ортопедических конструкций - каппа с искусственным зубом	1 мес.	1 мес.
A16.07.021.005	Коррекция прикуса с использованием съемных и несъемных ортопедических конструкций - каппа ретенционная	1 мес.	1 мес.
A16.07.021.006	Коррекция прикуса с использованием съемных и несъемных ортопедических конструкций - каппа сплинт	1 мес.	1 мес.
Услуги по ремонту, корректировке, обслуживанию конструкций			
A16.07.006.006	Протезирование зуба с использованием имплантата, фиксация коронки на импланте (винтовая фиксация)	1 мес.	-
A16.07.049	Повторная фиксация на постоянный цемент несъемных ортопедических конструкций	1 нед.	-
A23.07.002.026	Услуги по изготовлению ортопедической конструкции стоматологической (замена матрицы съемного/бюгельного протеза)	1 мес.	1 мес.
A23.07.002.035	Приварка кламмера	1 нед.	1 мес.
A23.07.002.034.00 1	Перебазировка съемного протеза прямым методом в кресле	2 нед.	-
A23.07.002.034	Перебазировка съемного протеза лабораторным методом	3 мес.	-
A23.07.002.034.00 2	Перебазировка несъемного протеза лабораторным методом	3 мес.	-
A23.07.002.034.00 3	Переоблицовка несъемного консольного протеза	4 мес.	6 мес.
A23.07.002.036	Приварка зуба в протезе в кресле	1 день	-
A23.07.002.036.00 1	Приварка зуба (в протезе лабораторным методом)	1 мес.	-
A23.07.002.037.00 1	Починка перелома базиса самотвердеющей пластмассой (несъемного консольного протеза)	1 мес	-
A23.07.002.038	Починка перелома базиса самотвердеющей пластмассой (починка съемного протеза)	1 нед.	-
A16.07.006.019	Протезирование зуба с использованием имплантата (закрытие "шахт" винта абатмента композитом)	1 нед.	-

П О Л О Ж Е Н И Е

**ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ
СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ
(СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ) УСЛУГ**

в ООО «Стоматолог Л. А.»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение, вместе с Договором возмездного оказания медицинских (стоматологических) услуг, приложениями к Договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Стоматолог Л. А.» (далее Исполнитель) перед Пациентом при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства РФ от 11.05.2023г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.3. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результаты оказания платных медицинских (стоматологических) услуг (работ).

1.4. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на (материальный) о вещественный результат медицинских работ (услуг): пломбы, реставрации (совокупность изделий медицинского назначения, используемых для устранения эстетических и функциональных дефектов зуба), виниры, коронки, зубные протезы. Данные сроки не учитывают взаимодействие с тканями человека, а также непредсказуемую реакцию человеческого организма на то или иное медицинское вмешательство.

1.5. Гарантийный срок — это период, в течение которого Исполнитель отвечает за обнаруженные недостатки работы (услуги), если такие недостатки возникли после передачи результата работы (услуги) Пациенту.

1.6. Срок службы — это период, в течение которого результат работы (услуги) пригоден к использованию и Исполнитель несет ответственность за существенные недостатки результата работы (услуги), возникшие по его вине.

1.7. Недостаток работы (услуги) — несоответствие оказанной медицинской работы (услуги) обязательным требованиям медицинских стандартов, подтвержденное заключением врачебной комиссии Исполнителя или заключением независимого эксперта, принятого Исполнителем.

1.8. Существенный недостаток работы (услуги) — неустранимый недостаток или недостаток, который делает невозможным использование результата работы (услуги) по назначению и не может быть устранен без несоразмерных расходов и затрат времени или выявляется неоднократно после его устранения.

1.9. Безопасность работы (услуги) — безопасность работы (услуги) для жизни и здоровья Пациента при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги (работы).

2. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

2.1. В Приложении № 1 к приказу № 3-к/2026 от «26» января 2026г. (далее Приложение №1) установлены гарантийные сроки и ориентировочные (прогнозируемые) сроки службы на результаты оказанных платных медицинских (стоматологических) услуг (проведенных работ).

2.2. В случаях, когда клиническая ситуация в полости рта Пациента, наличие сопутствующих заболеваний и (или) степень их выраженности могут повлиять на результат и прогноз медицинского вмешательства, лечащий врач вправе установить индивидуальные гарантийные сроки и (или) сроки службы на результаты медицинских услуг (работ). Лечащий врач обязуется обосновать, на какие результаты медицинских услуг (работ) распространяются гарантийные обязательства и сроки службы, а на какие — не распространяются. Установленные в индивидуальном порядке гарантийные сроки и сроки службы подлежат обязательному оформлению в гарантийном талоне, который составляется в письменной форме, доводится до сведения Пациента и подписывается Пациентом и Исполнителем. Указанный гарантийный талон является неотъемлемой частью договора возмездного оказания медицинских услуг.

2.3. Достижение положительного результата оказания медицинских услуг (работ) зависит не только от совокупности необходимых, достаточных, добросовестных, целесообразных и профессиональных действий Исполнителя, но и встречных, со стороны Пациента действий, направленных на содействие Исполнителю в оказании качественных медицинских услуг (работ).

2.4. Так как результат медицинских услуг (работ) почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния стоматологического здоровья, и так как действие биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском стоматологическом вмешательстве, не подвластны абсолютному контролю и воле человека, то Исполнитель, по независящим как от него, так и от Пациента причинам, не может гарантировать только положительный результат оказанной медицинской услуги (работы).

Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, применении самых результативных и отлично зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинских услуг (работ) не является прогнозируемым на 100%.

2.5. Необходимым условием для предоставления гарантии является соблюдение и выполнение Пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, выполнение плана обследования и лечения рекомендованного лечащим врачом, бережного отношения к результатам оказанной услуги (работы), обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами, а также прохождение Пациентом профилактических осмотров и гигиенических мероприятий, согласно графику осмотров и гигиенических мероприятий, составленному лечащим врачом.

2.6. В отдельных случаях с согласия Пациента, оказание медицинских услуг (работ) осуществляется без установления гарантийного срока и срока службы, то есть, без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, денежные средства 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, например, воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба. В таких случаях, при согласии Пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется. При возникновении осложнений Пациент обязан незамедлительно прибыть на прием к врачу.

2.7. Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении № 1 не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано со значительной степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения подлежат лечению в общем порядке, на возмездной основе.

2.8. На отдельные виды медицинских услуг (работ), ввиду их специфики, установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным. К их числу относятся:

- пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- лечение заболеваний пульпы зуба и периапикальных тканей;
- профессиональную гигиену полости рта;
- отбеливание зубов;
- хирургические операции за исключением имплантации (резекция верхушки корня, удаление зуба, костная пластика и т.д.);
- реминерализующую терапию;
- изменение протезного ложа после удаления зубов;
- пломбы при разрушении твердых тканей зуба более, чем на 50%.

2.9. В случаях, когда вследствие специфики отдельных услуг (работ) гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются, Исполнитель гарантирует следующее:

При обработке и пломбировании корневых каналов

Клинический опыт показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 90 % случаев. Следует учесть, что в каждом конкретном случае результат лечения зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма Пациента и состояния зубов.

При эндодонтическом лечении

С учетом мировой практики и опыта врачей-стоматологов ООО «Стоматолог Л. А.», при лечении каналов благоприятный результат достигается в 45% - 50% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма Пациента.

При удалении зуба

- врачебный контроль в послеоперационном периоде;
- что удаление зуба проведено полностью с адекватным хирургическим вмешательством, максимально безболезненно;
- при появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства Пациенту необходимо немедленно обратиться к администратору стоматологии.

При постановке имплантатов

- учет общего состояния здоровья Пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих зарубежных фирм;
- операция будет проведена в соответствующих условиях стерильности;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль процесса приживления имплантата.

Условия имплантации оговариваются в Информированном добровольном согласии на проведение медицинского вмешательства дентальной имплантации, в индивидуальном порядке, так как имплантат может отторгаться в связи с возможными индивидуальными особенностями организма Пациента. Эти особенности нельзя предусмотреть заранее, но они не связаны с проводимым лечением. Практическая стоматология не является точной наукой, и не может быть дано никаких гарантий результата лечения и исхода операции.

В случае отторжения имплантата на каждом из этапов (хирургическом или ортопедическом):

- Исполнитель берет на себя обязательство по удалению имплантата;
- в случае отторжения имплантата на хирургическом этапе (в течение 12 месяцев с момента установки) переимплантация проводится за счет Исполнителя.

При заболеваниях пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

Исполнитель гарантирует Пациенту в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

Временные ортопедические конструкции

- 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 вине Пациента, по различным причинам, временные конструкции не заменены на постоянные, происходит отмена гарантийного срока и срока службы.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПАЦИЕНТА

3.1. Пациент обязан соблюдать все назначения и рекомендации специалистов Исполнителя для достижения и сохранения результатов оказания медицинских стоматологических услуг (работ).

3.2. Пациент обязан ставить в известность врачей Исполнителя о любых изменениях самочувствия и состояния своего здоровья, а также других обстоятельствах, которые могут повлиять на результаты оказываемых медицинских стоматологических услуг (проводимых работ).

3.3. В случае обнаружения недостатков в оказанных медицинских услугах (работах), Пациент обязан обратиться в Клинику Исполнителя, изложить суть замечаний и записаться на прием к лечащему врачу. После осмотра врач принимает решение, является ли случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

3.4. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока — отвечать за недостатки оказанной услуги (работы), если не докажет, что они возникли после принятия услуги (работы) Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата оказанной услуги (работы), 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 услуги (работы) или по причинам, возникшим до этого момента. Бесплатно для Пациента производится устранение только существенных недостатков, возникших по вине Исполнителя.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

4.1. Гарантийный срок и срок службы на услуги (работы), выполненные специалистами Исполнителя, установленные в соответствии с Приложением № 1 исчисляются с момента передачи результата услуги (работы) Пациенту.

4.2. Срок гарантии при установке ортопедических конструкций исчисляется независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции данных конструкций в процессе использования.

4.3. Выполнение гарантийных обязательств не продлевает срока гарантии. Гарантия не распространяется на износ материалов и конструкций и на повреждения, вызванные неправильным использованием, небрежностью или несчастным случаем.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием Пациентом 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);
- неудовлетворительная гигиена полости рта - сроки гарантии и сроки службы уменьшаются на 50%;
- высокая интенсивность кариеса;
- нарушение правил использования и ухода за зубными протезами, зуботехническими изделиями;
- наличие заболеваний пародонта: пародонтит, пародонтоз (обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены полости рта 2-4 раза в год);

- бруксизм (ночное скрежетание зубов);
- невыполнение плана обследования и лечения, рекомендованного лечащим врачом;
- другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

5.2. Об уменьшении гарантийного срока и срока службы, врач ставит в известность Пациента и делает соответствующую запись в медицинской карте Пациента с четкой формулировкой: «Гарантия на ___ месяцев» с указанием причины уменьшения гарантийного срока и (или) срока службы. Врач заполняет гарантийный талон Пациента. С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить Пациента под подпись.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

6.1. Гарантийные сроки и сроки службы аннулируются при несоблюдении Пациентом следующих требований и возникших обстоятельств:

- Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии (срока службы), установленного Приложением №1, обратился за медицинской стоматологической помощью в другую медицинскую организацию за исключением случаев оказания экстренной и неотложной медицинской стоматологической помощи при нахождении Пациента в ином населенном пункте при документальном подтверждении данного факта медицинскими документами (выписками из медицинской карты, рентгенологическими снимками и т.д.);
- Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, не прибыл на прием в соответствии с согласованным графиком посещений, за исключением случаев оказания экстренной и неотложной медицинской стоматологической помощи при нахождении Пациента в ином населенном пункте при документальном подтверждении данного факта медицинскими документами (выписками из медицинской карты, рентгенологическими снимками и т.д.);
- Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии (срока службы), установленного Приложением № 1, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- Пациент не выполняет рекомендованный врачом план обследования и (или) план лечения.
- Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров не менее 2 раз в год, проведение гигиенических мероприятий не менее 2 раз в год, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.);
- в течение гарантийного срока и (или) срока службы у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
- действие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), способные негативно повлиять на результаты оказания медицинских услуг (работ) (авария, удар, стихийные бедствия);
- по вине Пациента, по различным причинам, временные ортопедические конструкции не заменены на постоянные.

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

6.3. Об отмене гарантийного срока и (или) срока службы, врач ставит в известность Пациента и делает соответствующую запись в медицинской карте Пациента с четкой формулировкой: «Без гарантии» с указанием причины отмены гарантийного срока и (или) срока службы. Врач заполняет

гарантийный талон Пациента. С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить Пациента под роспись.

7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

7.1. При оказании медицинских услуг (работ) Исполнитель гарантирует безопасность таких услуг (работ), что обеспечивается:

- оказанием медицинских услуг (работ) в соответствии с лицензией на право осуществления медицинской деятельности;
- соблюдением порядков оказания медицинских услуг (работ) детскому и взрослому населению, утвержденных Министерством здравоохранения РФ;
- предоставлением Пациентам полной, достоверной, в доступной форме информации о состоянии здоровья, диагнозе заболевания, предполагаемых методах обследования и лечения, связанном с ними риске, альтернативных вариантах медицинского вмешательства с учетом их права и желания получить данную информацию;
- составлением индивидуального рационального комплексного плана обследования, лечения и профилактики стоматологических заболеваний;
- соблюдением мероприятий дезинфекции и стерилизации инструментария, медицинского оборудования в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями;
- строгим соблюдении клинических рекомендаций (протоколов лечения) стоматологических заболеваний с применением материалов, инструментов, лекарственных средств, изделий медицинского назначения, разрешенных для применения в РФ;
- проведением мероприятий по устранению осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания медицинских услуг (работ);
- индивидуальными подбором анестетиков, иных лекарственных препаратов, что позволяет исключить или существенно снизить болевые ощущения и общие осложнения;
- проведением бесплатных профилактических, контрольных осмотров, динамического наблюдения за Пациентом;
- осуществлением внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

8.2. Все установленные врачом (врачами) и согласованные с Пациентом особые и индивидуальные гарантии на каждую оказанную услугу (работу) фиксируются в медицинской карте и гарантийном талоне, с ознакомлением Пациента под подпись. Гарантийный талон хранится в медицинской документации Пациента, по запросу Пациента ему предоставляется копия.

8.3. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми врачами и персоналом ООО «Стоматолог Л. А.» при оказании медицинских услуг (работ) Пациентам. Изменения в настоящее Положение, установление отличных от установленных гарантийных сроков и ориентировочных (прогнозируемых) сроков службы вносятся приказом Генерального директора ООО «Стоматолог Л. А.».

Методика установления гарантийных сроков и сроков службы при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг в ООО «Стоматолог Л. А.»

1. Терапевтическая стоматология

1.1. К терапевтическому лечению относится лечение кариеса, пульпита и периодонтита, косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб, отбеливание), профессиональная гигиена полости рта, лечение заболеваний пародонта и слизистой оболочки полости рта.

1.2. Гарантийные сроки и сроки службы на результаты стоматологических терапевтических услуг (работ) начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения являются:

- при лечении кариеса — поставленная, отшлифованная и отполированная пломба или реставрация;
- при лечении пульпита и периодонтита — постоянное пломбирование корневых каналов, поставленная отшлифованная и отполированная пломба, вкладка или покрытие зуба коронкой.

1.3. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основании следующих критериев:

- соответствие цвета пломбы цвету эмали зуба;
- прилегание краев пломбы к тканям зуба;
- рецидивный кариес под пломбой;
- соответствие формы пломбы анатомической форме зуба;
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба.

Изменение данных критериев относится к категории несущественных недостатков, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы, реставрации.

Существенные недостатки стоматологического терапевтического лечения:

- выпадение пломбы, реставрации;
- подвижность пломбы, реставрации;
- отлом части коронки зуба;
- перелом зуба/корня зуба;
- наличие в корневом канале инородного тела.

Все существенные недостатки результата медицинской стоматологической услуги (работы) устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы, реставрации срока службы, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результатов оказания стоматологической терапевтической услуги (работы) или по причинам, возникших до указанного момента.

1.4. Установленные настоящим приказом гарантийные сроки и сроки службы рекомендованы для Пациентов с идентичным кариесом и множественным стабилизированным поражением или при медленно текущем процессе кариозного поражения.

1.5. При высокой интенсивности кариозного процесса (исчисляется суммой зубов, пораженных кариесом + запломбированных + удаленных зубов) — индекс КПУ (кариес + пломба + удалено):

- При неудовлетворительной гигиене полости рта, т. е. при гигиеническом индексе «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%.
- При показателе КПУ = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- При КПУ более 18 - сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

1.6. Если после лечения глубокого кариеса у Пациента возникают болевые ощущения в зубе и диагностируется хронический пульпит, то в течение гарантийного срока дальнейшее эндодонтическое лечение проводится за счет Пациента; восстановление зуба в течение 1 (одного) месяца после установки пломбы, реставрации проводится Исполнителем, более 1 (одного) месяца — за счет Пациента.

1.7. Гарантия не распространяется на пломбы, реставрации при разрушении коронковой части зуба более, чем на 50% от объема коронковой части. В подобных случаях рекомендовано протезирование зуба вкладкой и (или) искусственной коронкой.

1.8. Лечащий врач решает вопрос об установлении гарантии на восстановленные пломбировочным материалом сколов режущих краев фронтальной группы зубов при наличии у Пациента повышенной

стираемости зубов, бруксизма, значительных нарушений прикуса (прямой прикус, глубокий травматический прикус, открытый прикус, боковые дефекты зубных рядов и т. д.).

1.9. В связи с тем, что установленная вкладка не предотвращает появления кариеса на поверхностях зуба, не покрытых вкладкой, развитие такого кариеса не является гарантийным случаем.

2. Ортопедическая стоматология

2.1. К медицинской стоматологической ортопедической услуге (работе) относится устранение дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных ортопедических конструкций.

2.2. Гарантийный срок на результат стоматологической ортопедической услуги (работы) начинается с момента фиксации постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в медицинской карте стоматологического больного.

2.3. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в том числе комбинации этих коронок;
- мостовидные конструкции;
- виниры, вкладки;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами, телескопические протезы;
- эластичные протезы.

2.3. Несущественные недостатки, устраняемые Исполнителем безвозмездно в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении коронок и виниров — незначительный дефект, шероховатости, устранимые без замены керамической реставрации; нарушение краевого прилегания; рецидив кариеса по месту соединения с керамической реставрацией;
- оголение шейки зуба, покрытого искусственной короной;
- отлом кламмера.

2.4. Существенные недостатки, устраняемые Исполнителем безвозмездно в течение действующего срока службы, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата стоматологической ортопедической услуги (работы) по причинам, возникшим до указанного момента:

- при изготовлении керамических реставраций — выпадение и подвижность, скол части керамической реставрации;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки, требующей замены реставрации;
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- перелом съемных протезов;
- расцементирование несъемных конструкций.

2.5. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациенту, он имеет право требовать переделки (коррекции) работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (цвет, размер, форма зуба);
- выполненная работа не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования.

2.6. Обязательными условиями предоставления гарантии являются:

- соблюдение правил эксплуатации ортопедических конструкций, результата реставрационных работ (гигиена ортопедических конструкций, при эксплуатации в соответствии с медицинскими показаниями и назначением изделия);
- проведение курса профессиональной гигиены полости рта 1-2 раза в год.

2.7. При неудовлетворительной гигиене полости рта (ГИ более 1,5) сроки гарантии и сроки службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН НА СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ

_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента)

Дата рождения: "___" _____ 202__ г.р., зарегистрированный(ая) по адресу:

_____ (адрес регистрации по месту жительства)

Фактически проживающий(ая) по адресу: _____

_____ (адрес проживания)

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТА

Гарантийный срок — это период, после передачи стоматологических услуг (выполненных работ) Пациенту, в течении которого в случае обнаружения недостатков ООО «Стоматолог Л. А.» (далее Клиника) берет на себя обязательства по их устранению.

Срок службы — это период, после передачи стоматологических услуг (выполненных работ) Пациенту, в течении которого результат услуг (работ) пригоден к использованию и в случае обнаружения существенных недостатков (и установления вины), Клиника берет на себя обязательства по их устранению.

На отдельные виды стоматологических услуг (выполненных работ), ввиду их специфики гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются или устанавливаются в сокращенном виде.

Напоминаем Вам, что Клиника выполняет взятые на себя гарантийные обязательства при соблюдении Пациентом условий Положения об установлении гарантийных сроков и сроков службы в ООО «Стоматолог Л. А.». Пациент при подписании Гарантийного талона подтверждает, что ознакомился и (или) имел возможность ознакомиться с данным Положением размещенном на информационном стенде (стойках) в Клинике

Данные гарантийные обязательства дают право на гарантийное обслуживание в ООО «Стоматолог Л. А.» по адресу: 127473, г Москва, пер 1-й Волконский, д 15, э1 пом 3, ком 4.

Я имел(а) возможность задать лечащему врачу все интересующие меня вопросы и получил(а) на них удовлетворительные ответы.

(подпись пациента/законного представителя)

Аркадьев А. С.
Генеральный директор
ООО «Стоматолог Л. А.»



М.П.

«___» _____ 202__ г.

Установленные гарантии и сроки службы:

Номер зуба	Код услуги, наименование	Дата окончания лечения	Срок гарантии / срок службы	Подпись врача	Подпись пациента

Если оказанная услуга не прописана в гарантийном талоне, гарантии и сроки службы исчисляются исходя из информации в Положении об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг в ООО «Стоматолог Л. А.».

Условия гарантии

1. Сообщать Клинике о любых изменениях самочувствия и состояния своего здоровья. В случае обнаружения недостатков в оказанных стоматологических услугах, незамедлительно обратиться в Клинику, не прибегая к помощи других лечебных учреждений.

2. При обращении за экстренной стоматологической помощью в другую Клинику предоставить медицинские документы (выписки, снимки и т.д.) лечащему врачу.

3. Бережно относиться к результатам оказанных стоматологических услуг, обеспечивать необходимый уровень гигиены полости рта, соблюдать условия эксплуатации ортопедических конструкций и правила пользования зубными протезами.

4. Соблюдать и выполнять все предписания и рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров не менее 2 раз в год, проведение гигиенических мероприятий 1-2 раза в год, уход за протезами).

5. При несоблюдении условий, установленных Положением о гарантийных сроках и сроках службы в ООО «Стоматолог Л. А.» гарантийные сроки и (или) сроки службы могут быть уменьшены или аннулированы.