“УТВЕРЖДЕНО”

Приказом № 15-10/25 от «15» октября 2025 г.
Директора ООО «Кантри Парк-Стоматология»
Санчеса. А.И.

Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Кантри Парк-Стоматология»

Общие сведения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Постановление Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. №1006).

1.2. Настоящее Положение создано с целью улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ООО «Кантри Парк-Стоматология» (далее именуемое «Клиника») и пациентом при оказании стоматологической помощи. Положение определяет сроки гарантии на оказываемые в ООО «Кантри Парк-Стоматология» стоматологические услуги (работы) и порядок установления гарантийных сроков, как по договорам на оказание платных медицинских услуг, так и в рамках программ добровольного медицинского страхования. Сроки гарантии и сроки службы могут устанавливаться только на овеществленный (материальный) результат стоматологического лечения (изделие): пломба, реставрация, вкладка, коронка, зубной протез.

1.3. Учреждения, оказывающие стоматологическую помощь, являются исполнителями, выполняющими работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору, а пациенты потребителями этих услуг. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов, постановке пломб, вкладки, коронки, реставрации, так как они являются овеществленным выражением стоматологических услуг.

2. Основные понятия

2.1. Гарантии в медицине, в стоматологии.

- Безусловные (обязательные) гарантии - даются каждому пациенту, безусловно

утверждают соответствие уровня подготовки медицинского персонала и материального обеспечения Клиники медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, соответствуют законам об охране здоровья граждан и защите прав потребителей. Предоставление обязательных гарантий - предпосылка для качественного лечения и его устойчивого положительного результата.

- Прогнозируемые гарантии определяются обстоятельствами клинической ситуации и хода лечения, предвидением врача определенных результатов лечения, условий их сохранения на основе предыдущего клинического опыта врача, уверенности в эффективности используемых в ходе лечения технологий, методов и материалов. Прогнозируемые гарантийные показатели могут быть выше или ниже ожидаемых пациентом. При обсуждении плана лечения, врач аргументирует возможность или невозможность определения гарантий в каждом случае индивидуально.

2.2 Гарантия качества стоматологического лечения - определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия пациента после окончания лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется функциональная целостность овеществленных результатов лечения

(изделий): пломб, зубных реставраций, постоянных коронок, вкладок, зубных протезов и ортодонтических конструкций.

2.3 Гарантийный срок период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответственного уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);
- безвозмездного изготовления другого изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- повторного выполнения части работы или работы в целом из материала такого же качества;
- возмещения понесенных расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора об оказании услуг и полного возмещения убытков.

Гарантийный срок (Приложения №№ 1, 2 к настоящему Положению) исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуг.

Момент передачи результата работы пациенту фиксируется в медицинской карте.

2.4 Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. Срок службы результатов стоматологического лечения исчисляется со дня их передачи пациенту. В случае невозможности установления указанной даты — со дня изготовления.

2.5 Недостаток — это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

2.6 Существенный недостаток — это недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо который проявляется вновь после устранения, либо на устранение которого требуются большие материальные затраты (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

2.7 «Условное» лечение (или протезирование) — лечение без гарантированного положительного результата в отдельных сложных случаях, проводится при согласии пациента, а также в случае отказа пациента от иного варианта (вида) лечения (или протезирования), предложенного лечащим врачом.

3. Условия предоставления гарантий. Установление гарантийных сроков и сроков службы

3.1. При установлении гарантийных сроков на стоматологическое лечение (работу) необходимо руководствоваться Приложениями №№ 1, 2 к настоящему Положению. В случаях, регламентируемых Положением, когда отсутствуют отдельные указания по гарантийным условиям, гарантия устанавливается по умолчанию (автоматически). Условия действия гарантии и сроки гарантийных обязательств в ситуациях, указанных в пунктах 3.2, 3.3, 4.4.2, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 фиксируются в медицинской карте под роспись пациента в обязательном порядке.

3.2. В отдельных сложных клинических случаях, с согласия пациента, гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лично лечащим врачом в зависимости от:

- индивидуальных особенностей анатомического строения зубочелюстной системы пациента;
- клинической картины заболевания, клинической ситуации и обстоятельств, состояния полости рта и всего организма в целом;
- наличия сопутствующих заболеваний, прямо или косвенно приводящих к изменениям состояния зубов и тканей полости рта.

3.3. В случае невозможности точного прогнозирования дальнейшего развития заболевания, при наличии минимальной вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, позволяющий избежать или сократить количество дополнительных манипуляций и расходы на лечение, устанавливает гарантийный срок по своему усмотрению и информирует об этом пациента под роспись. Если в течение оговоренного срока, несмотря на предпринятые врачом усилия, происходит развитие осложнения и (или) возникает потребность в дополнительном лечении, пациент оплачивает только новую дополнительную работу, а переделку ранее выполненной работы не оплачивает.

3.4. При возникновении осложнений, когда пациентом был выбран вариант лечения, описанный п. 3.3 и (или) при обстоятельствах, предусмотренных п. 3.2., пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу

через регистратуру, а также незамедлительно явиться в назначенное время в Клинику на приём к специалисту.

3.5. Пациент, как потребитель медицинских услуг, при возникновении гарантийного случая, должен записаться на осмотр к врачу-стоматологу Клиники. После осмотра врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При возникновении спорных вопросов с лечащим врачом или по другим причинам пациент имеет право обратиться за консультацией к заведующему отделением (заместителю главного врача).

3.6. При оказании стоматологической помощи в рамках добровольного медицинского страхования дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных в Клинике, устраняются за счет средств страховой компании в рамках программы страхования, а при истечении срока страхования — из личных средств пациента.

4. Гарантии по разделам стоматологии и видам работ.

4.1. Терапевтическая стоматология

4.1.1. К терапевтическому лечению в стоматологии относится лечение:

- заболеваний твердых тканей зубов: кариес, пульпит и периодонтит (два последних связаны с лечением корневых каналов);
- косметическая (эстетическая) стоматология: восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена (корректировка) пломб;
- подготовка к протезированию: лечение (перелечивание) зубов.

4.1.2. Гарантийные сроки и сроки службы на работы и услуги по Терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба.

При лечении кариеса, некариозных поражений зубов и в косметической стоматологии признаком окончания лечения является постановка постоянной пломбы (реставрации).

Перечень работ и услуг по терапевтической стоматологии, на которые устанавливается гарантийный срок и срок службы, указан в Приложении №1 к настоящему Положению.

4.2. Эндодонтическое лечение.

При первичном эндодонтическом лечении пульпита (при обработке и пломбировании корневых каналов) пациентам гарантируется:

- адекватное обезболивание современными анестетиками, их индивидуальный подбор;
- определение рабочей длины корневого канала (измерение длины канала с помощью апекс-локатора);
- качественная механическая и медикаментозная обработка канала;
- плотная равномерная обтурация (пломбирование) канала до верхушки корня.
- рентгенологический (радиовизиографический) контроль на этапах лечения.

4.3. Ортопедическая стоматология

4.3.1. К ортопедическому лечению в стоматологии относится лечение (устранение) дефектов зубов и (или) зубных рядов с применением постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

<u>Постоянные ортопедические конструкции:</u>

- металлокерамические и цельнолитые коронки, комбинации этих коронок;
- мостовидные конструкции, виниры, вкладки;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съемные полные и частичные съемные конструкции (бюгельные протезы с замками и/или кламмерами, протезы (сектора или сегменты зубного ряда) на замковом креплении).

<u>Временные ортопедические конструкции:</u>

- временные коронки;
- временные замещающие протезы (в том числе иммедиат-протезы)

Признаками окончания лечения в ортопедической стоматологии является установка постоянных конструкций во рту пациента.

4.3.2. Гарантийный срок и сроки службы на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

Перечень работ и услуг по ортопедической стоматологии, на которые устанавливается гарантийный срок и срок службы, указан в Приложении №2 к настоящему Положению.

4.4. Дентальная имплантация

4.4.1. Дентальная имплантация — метод хирургического лечения адентии (отсутствия зуба), устранение (лечение) дефектов зубных рядов и челюстей с помощью установки на месте отсутствующих зубов дентальных имплантатов с целью создания опоры для последующего протезирования постоянными и (или) временными, несъемными и (или) съемными ортопедическими конструкциями.

При дентальной имплантации гарантируется:

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих производителей;
- максимальная комфортность и безболезненность установки имплантата, проведение операции в условиях поликлинической операционной, в соответствии с требованиями действующих СанПиН;
- контроль процесса интеграции имплантата согласно графику, установленному лечащим врачом.

4.4.2 Гарантийные обязательства распространяются на операцию по дентальной имплантации лицам без сопутствующих заболеваний только при проведении комплексного лечения, в том числе протезирования на имплантатах, осуществленного специалистами Клиники, в сроки, оговоренные с лечащим врачом и при строгом соблюдении рекомендованного врачом послеоперационного режима. При отторжении имплантата в срок до установки опирающейся на него ортопедической конструкции, при условии соблюдения всех рекомендаций лечащего врача и явок на необходимые осмотры, пациенту может быть проведена повторная имплантация (при отсутствии противопоказаний и ограничений) без оплаты им работы по установке имплантата (используется имплантат того же производителя).

4.4.3 При отторжении имплантата гарантируется его удаление без дополнительной оплаты. Денежные средства за операцию по установке дентального имплантата в случае отторжения и других осложнений возврату не подлежат.

4.4.4 Не предоставляются гарантии на дентальную имплантацию, сочетающуюся с костной пластикой, мягкотканной пластикой, синуслифтингом.

4.4.5 Гарантийные сроки и сроки службы ортопедических конструкций, опирающихся на дентальные имплантаты, указаны в Приложении № 2 к настоящему Положению.

5. Гарантийные обязательства не предоставляются:

5.1 На манипуляции, направленные на оказание первой помощи пациенту, обратившемуся в учреждение с острой болью.

5.2 На неовеществлённые (нематериальные) результаты стоматологического лечения:

- удаление зубных отложений, проведение профессиональной гигиены полости рта;
- пародонтологическое лечение;
- отбеливание зубов;
- хирургические стоматологические вмешательства (включая операцию удаления зуба)

5.3 На отдельные виды услуг и работы ввиду их специфики, когда спрогнозировать результат лечебных мероприятий не представляется возможным:

- наложение повязок и временных пломб;
- временные коронки;

5.4 На манипуляции, не указанные в Приложениях №№ 1, 2 к настоящему Положению в связи с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения, что делает невозможным установление гарантийных сроков или гарантий на положительный исход заболевания. Возникающие осложнения в ходе и после лечения этих заболеваний лечатся (устраняются) в общем порядке, на возмездной основе.

5.5 На манипуляции, направленные на оказание первой помощи пациенту, обратившемуся в учреждение с острой болью.

5.6 На неовеществлённые (нематериальные) результаты стоматологического лечения:

- удаление зубных отложений, проведение профессиональной гигиены полости рта;
- пародонтологическое лечение;
- отбеливание зубов;
- хирургические стоматологические вмешательства (включая операцию удаления зуба)

5.7 На отдельные виды услуг и работы ввиду их специфики, когда спрогнозировать результат лечебных мероприятий не представляется возможным:

- наложение повязок и временных пломб;
- временные коронки;

5.8 На манипуляции, не указанные в Приложениях №№ 1, 2 к настоящему Положению в связи с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения, что делает невозможным установление гарантийных сроков или гарантий на положительный исход заболевания. Возникающие осложнения в ходе и после лечения этих заболеваний лечатся (устраняются) в общем порядке, на возмездной основе.

6. Гарантии при «условном» лечении/протезировании

В отдельных сложных случаях с письменного согласия пациента, лечение или протезирование может осуществляться условно, то есть без гарантии положительного результата. С особыми условиями по гарантии пациент должен быть ознакомлен под роспись в медицинской карте стоматологического больного и/или Информированном добровольном согласии.

6.1. Гарантия не предоставляется и затраченные финансовые средства не возвращаются, когда выполненные по настоянию (просьбе) пациента работы не имеют четких медицинских показаний, либо при клинической ситуации, когда имеются ограничения или противопоказания к выбранному пациентом методу лечения или, когда положительный результат лечения не очевиден.

6.2. По требованию (просьбе) пациента выполнить лечение (или протезирование) по определенной схеме, определенного вида, при отсутствии к нему четких медицинских показаний, врач-стоматолог имеет право самостоятельно установить гарантийный период на такой вид лечения (протезирования) сроком на один месяц, предварительно известив об этом пациента.

6.3. К «условному» лечению относят также:

- постановку пломб при разрушении коронковой части зуба более, чем на 50%, при наличии прямого показания для протезирования, т.е. для восстановления коронковой части зуба ортопедической конструкцией;
- повторное лечение (перелечивание) зубов, ранее леченых эндодонтически, а также лечение зубов по диагнозу группы «Периодонтит» или с другой периапикальной патологией, а также в случае продолжения лечения, начатого в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний;
- постановку одиночных пломб/вкладок/коронок/мостовидных протезов, в условиях, когда они будут испытывать повышенную нагрузку, например — при множественной адентии со значительным снижением жевательной эффективности, при травматическом прикусе, патологических типах прикуса, бруксизме и т.п.

6.4. В случаях, предусмотренных п.п. 6.1, 6.2, 6.3, все переделки, независимо от причины (развитие осложнений, изменение конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование, прочие манипуляции, связанные с данными видами работ) выполняются за счет пациента.

7. Гарантии аннулируются, денежные средства не возвращаются и не учитываются при дальнейшем лечении, в следующих случаях:

7.1. При несоблюдении пациентом согласованного плана лечения.

7.2. При несоблюдении пациентом рекомендаций врача (включая выполнение гигиенических процедур по уходу за полостью рта в домашних условиях), при самолечении стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом).

7.3. При неявке на указанные врачом в рекомендациях, профилактические осмотры через каждые 6 месяцев (плюс/минус 2 недели) или при несоблюдении иного, согласованного с врачом графика визитов в Клинику для осмотров.

7.4. При несоблюдении правил пользования и ухода за овеществленными результатами лечения (пломбами, реставрациями, вкладками, коронками, зубными протезами), при применении их не по прямому назначению, при самостоятельной коррекции пломб/протезов.

7.5. При повреждении овеществленных результатов лечения (пломба, реставрация, вкладка, коронка, зубной протез) вследствие действий третьих лиц или действия непреодолимой силы, например — из-за несчастных случаев, стихийных бедствий, травм, удаления зубов, несанкционированного (несогласованного) стоматологического лечения в других медицинских учреждениях, а также вследствие действия иных обстоятельств, не зависящих от качества изделия и (или) оказанной услуги.

Приложение №1
к Положению об установлении гарантийных сроков и сроков
службы при оказании стоматологической помощи
ООО «Кантри Парк-Стоматология» утвержденном
приказом Директора № 15/10-25 от 15 октября 2025 г.

Сроки гарантии и сроки службы на работы и услуги по Терапевтической стоматологии

№ п/п	Виды работ	Срок гарантии*	Срок службы*
1.1	Восстановление зуба пломбой с использованием материалов из фотополимеров	1 год	2 года
1.2	Восстановление зуба пломбой с использованием стеклоиономерного цемента при локализации полости на жевательной поверхности зубов (1-й класс по Блэку)	1,5 месяца	3 месяца
1.3	Восстановление зуба пломбой с использованием стеклоиономерного цемента при полостях 2, 3, 5 класса по Блэку	2 недели	1 месяц

* Примечания по срокам гарантии и срокам службы в Терапевтической стоматологии.

1. При постановке пломб в зубы со значительным (более 50%) разрушением коронковой части сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются
2. Данные сроки гарантий и службы рекомендованы для пациентов с единичным множественным стабилизированным кариесом. При значении индекса КПУ** равном 13-18 сроки снижаются на 30%, а при значении КПУ более 18 - сроки снижаются на 50%.
3. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы уменьшаются на 50-70%.
4. При нарушении графиков профилактических осмотров (1 раз в полгода), гигиенических визитов в Поликлинику, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
5. Сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются при невыполнении пациентом рекомендованного плана лечения.

**индекс КПУ— сумма кариозных, пломбированных и леченных зубов у одного индивидуума.

Приложение №2
к Положению об установлении гарантийных сроков и сроков
службы при оказании стоматологической помощи
ООО «Кантри Парк-Стоматология» утвержденном
приказом Директора № 15/10-25 от 15 октября 2025 г.

Сроки гарантии и сроки службы на работы и услуги по Ортопедической стоматологии

№ п/п	Виды работ	Срок гарантии*	Срок службы*
2.1	Вкладка литая металлическая (любой сплав)	1 год	2 года
2.2	Вкладка керамическая (в том числе винир)	9 месяцев	1,5 года
2.3	Коронка из металлокерамики (любой сплав)	1 год	2 года
2.4	Коронка цельнокерамическая	1 год	2 года
2.5	Коронка цельнолитая из кобальт-хромового сплава (КХС)	1 год	2 года
2.6	Коронка на диоксиде циркония	1 год	2 года
2.7	Коронка металлокерамическая на имплантате	1 год	2 года
2.8	Съемный бюгельный протез	1 год	2 года
2.9	Съемный пластиночный протез	6 месяцев	1 год
2.10	Съемный протез с опорой на имплантаты	9 месяцев	1,5 года

*Примечания по срокам гарантии и срокам службы в Ортопедической стоматологии.

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования устанавливаются с укорочением периода на 50%.
2. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
3. В период срока гарантии и срока службы перебазировка съемных протезов осуществляется на возмездной основе.
4. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений и на втулки (матрицы).
5. Сроки гарантии сокращаются до одного месяца, либо гарантия не предоставляется (по усмотрению врача) при:
   - наличии заболеваний тканей пародонта (пародонтит любой степени тяжести);
   - подвижности зубов (любой степени);
   - протезировании по требованию (желанию) пациента по определенной схеме и определенной конструкцией в отсутствии медицинских показаний к выполнению этого вида работ.
6. Соблюдение условий эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным для пациента.
7. Пациент имеет право до момента сдачи ортопедической конструкции, требовать переделки или коррекции работы, если выполненная работа не соответствует:
   - указанной в плане лечения;
   - эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер форма зуба).
8. При нарушении графиков профилактических осмотров (1 раз в полгода) гарантия аннулируется