

УТВЕРЖДАЮ
директор ООО «Птичка Тари»
Крюковой Н.В.

от 1 сентября 2025г.

Положение о гарантиях при оказании стоматологических услуг в ООО «Птичка Тари»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение разработано в соответствии Гражданским кодексом Российской Федерации; Законом РФ № 2300-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей»; ФЗ № 323 от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»; Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 года № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006»; приказом МЗ РФ от 10.04.2025 г. № 180н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

В силу положений данных нормативных актов пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. Термин «**Заказчик**» используется преимущественно для обозначения лица, обратившегося в медицинскую организацию и состоящего в юридических отношениях с Исполнителем (ООО «Птичка Тари») на основании договора.
- 2.2. Термин «**Пациент**» применяется в контексте получения медицинской услуги и отношений с медицинской организацией (врачом). Далее по тексту термины «Заказчик» и «Пациент» взаимозаменяемы.
- 2.3. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Исполнитель обязуется удовлетворить требования Заказчика, а Заказчик вправе по своему выбору потребовать:
- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
 - соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
 - безвозмездного изготовления другой стоматологической работы из аналогичного материала, отвечающего стандартам качества;
 - возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.
- 2.4. **Срок службы** – период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать Потребителю возможность использования результата стоматологической работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.
- 2.5. **Недостаток работы (услуги)** – несоответствие тем целям, для которых она обычно используется или обязательным требованиям, предусмотренным законодательством (стандарты и протоколы лечения).
- 2.6. **Существенный недостаток работы (услуги)** – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоизмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.
- 2.7. **Медицинская услуга** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

2.8. Для целей настоящего положения:

под стоматологическими услугами, не имеющими материального результата, понимаются:

- осмотр полости рта;
- местная анестезия;
- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиена полости рта;
- временные пломбы;
- операция удаления зуба;
- амбулаторные хирургические операции;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое).

под стоматологическими услугами, имеющими материальный результат, понимаются:

- диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, рентгенологических исследований, изготовление контрольно-диагностических моделей);
- терапевтическое лечение кариеса, пульпита, периодонтита, реставрация (результатом услуги является установленная пломба);
- установка имплантата;
- изготовление и установка протезов (съёмных и несъёмных).

3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА в отношении услуг, не имеющих материального результата

3.1. Во всех случаях оказания стоматологических услуг, не имеющих материального результата, к гарантиям ООО «Птичка Тари», предоставляемым в процессе оказания услуги, относятся:

- проведение лечения специалистами, имеющими требуемый уровень образования и квалификации, сертификаты и аккредитацию, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента;
- оказание услуг на основе информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство;
- соблюдение порядка и объема оказания услуг в соответствии с клиническими рекомендациями и стандартами, действующим на территории РФ;
- проведение консультации и консилиума — как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий;
- составление индивидуального рационального комплексного рекомендуемого (предлагаемого) плана диагностики, лечения (в том числе финансового) и профилактики стоматологических заболеваний;
- индивидуальный подбор анестетиков, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения;
- проведение контрольных осмотров по показаниям;
- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже чем 1 раз в 6 месяцев;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности;
- безопасность лечения — обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных Министерством Здравоохранения РФ к применению технологий, инструментария и материалов.

3.2. В таких случаях услуги по устранению возникающих осложнений в результате оказанных услуг оказываются в возмездном порядке.

4. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА в отношении услуг, имеющих материальный результат

4.1. Гарантийное обязательство является двусторонним, взаимным обязательством Исполнителя и Пациента, в рамках которого Исполнитель обязуется ознакомить Пациента с порядком гарантийного лечения, а Пациент обязуется соблюдать условия предоставления гарантийного лечения.

4.2. Гарантийный срок действует со дня принятия результата работы Заказчиком, т. е. с момента окончания комплексного стоматологического лечения.

Исполнитель в течение гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работы, действия третьих лиц или обстоятельств непреодолимой силы.

Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения Заказчиком рекомендованного врачом плана лечения, правил использования результата работы, сроков лечения, рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения.

4.3. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию и безопасен, исчисляется со дня принятия результата работы Заказчиком, т. е. с момента окончания комплексного стоматологического лечения.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, Заказчик вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков. При этом обязанность доказывания вины Исполнителя услуги лежит на Пациенте.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустраняемым, Заказчик по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

4.4. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте. В отдельных случаях проводится заседание врачебной комиссии для анализа сложившейся ситуации с оформлением протокола. Явка Пациента на заседание врачебной комиссии обязательна.

4.5. Срок ответа на письменную претензию Пациента – 10 рабочих дней.

4.6. Сроки удовлетворения требований Пациента об устранении недостатка в выявленной работе определяются и согласуются сторонами, исходя из:

- необходимости определения того, является ли случай гарантийным;
- определения того, каким образом будет устраняться недостаток (посредством восстановления (ремонта) разрушенных, поврежденных частей конструкций либо изготовления их заново);
- возможностей Пациента своевременного посещения назначенных приемов;
- наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего врача.

4.7. В случае устранения недостатка по гарантии решение относительно способа его устранения (ремонт/коррекция существующей либо изготовление новой конструкции, пломбы, вкладки) принимает врач, исходя из медицинских показаний, а также того, какой способ будет наименее травматичен и причинит пациенту наименьший дискомфорт.

4.8. При устранении недостатков путем коррекции/ремонта первоначально установленный гарантийный срок не прерывается.

В случае, если ортопедическая конструкция будет подлежать ремонту, гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого Пациент конструкцией не пользовался.

При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинается исчисляться заново со дня принятия работы Заказчиком.

4.9. Клиника выполняет гарантийные обязательства по устранению недостатков в выполненных стоматологических работах при условии:

- выполнения всего согласованного Плана лечения;
- прохождения Пациентом профилактических осмотров у Исполнителя в соответствии с индивидуальным графиком профилактических осмотров;
- соблюдения Пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта в соответствии с рекомендациями врача, но не реже 1 раза в 6 месяцев.

4.10. Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате (негарантийные случаи):

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной и т. д.);
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции, в т. ч. в других лечебных учреждениях;
- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет, остеопороз, онкопатология и т.д.);
- беременность;
- несоблюдения рекомендаций врача, плана лечения, составленного врачом графика контрольных и профилактических осмотров.

4.11. Гарантии также не распространяются на следующие случаи:

- естественный износ матриц, патриц замковых креплений съемных протезов и перебазировка съемных протезов;
- при возникновении аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов;
- на зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках;
- зубы, имеющие очаг инфекции в периапикальных тканях;
- быстро прогрессирующий генерализованный пародонтит;
- на пломбы, когда имеются показания к протезированию;
- любые коррекции ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках;
- острые травмы в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания;
- если Пациент умышленно или по неосторожности скрыл или дал Исполнителю ложную информацию о заболеваниях, оперативных вмешательствах, аллергических реакциях, принимаемых лекарственных препаратах в «Анкете о здоровье»;
- если после лечения в период действия гарантий у Потребителя возникнут (проявятся) заболевания или 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).

4.12. На большинство стоматологических работ в клинике установлены средние гарантийные сроки и сроки службы.

Индивидуальные (отличающиеся от средних) гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого пациента устанавливаются лечащим врачом в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях;
- полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом;
- соблюдения пациентом условий предоставления гарантии.

С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть изменены, по сравнению со средними, что фиксируется врачом в амбулаторной карте стоматологического больного.

4.13. В клинике устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы по терапевтической стоматологии:

Наименование работы, услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Пломба из композита светового отверждения		
I класс по Блэку	1 год	3 года
II и III классы по Блэку	1 год	3 года
IV класс по Блэку	6 месяцев	1 год
V класс по Блэку	9 месяцев	2 года

При КПУ=13 – 18 сроки снижаются на 30%;

При КПУ>18 сроки снижаются на 50%.

При неудовлетворительной гигиене полости рта (ОHI-S > 1,7) сроки снижаются на 50%.

4.14. В клинике устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы по хирургической стоматологии:

Наименование работы, услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Имплантат (1 – 3)	1 год	2 года
Имплантаты (челюсть)	3 года	4 года
Имплантация по технологии Strategic Implant (одиночные имплантаты)	5 лет	6 лет
Имплантация по технологии Strategic Implant (нижняя челюсть)	5 лет	6 лет
Имплантация по технологии Strategic Implant (верхняя челюсть)	3 года	5 года
Имплантация по технологии Strategic Implant (2 челюсти)	10 лет	15 лет

Срок приживаемости имплантата составляет в среднем от 2 до 6 месяцев.

Полная остеоинтеграция имплантата может не наступить, даже при полном соблюдении врачом-стоматологом-хирургом стандартов проведения имплантации и при соблюдении пациентом всех рекомендаций врача.

В случае отсутствия остеоинтеграции в указанный срок по описанным причинам клиника предоставляет возможность повторной установки имплантатов бесплатно.

В отдельных случаях клиника может добровольно принять решение о единоразовом зачете стоимости имплантата и (или) операции в счет альтернативного протезирования либо принять решение о возврате стоимости имплантата и (или) операции пациенту.

После рентгенологического подтверждения остеоинтеграции, а также фиксации факта остеоинтеграции в медицинскую карту пациента, все риски возможного отторжения имплантата переходят на пациента.

4.15. В клинике устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы по ортопедической стоматологии:

Наименование работы, услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Временные протезы	1 месяц	3 месяца
Вкладки	2 года	3 года
Виниры	2 года	3 года
Постоянные коронки, мостовидные протезы, в т.ч. с опорой на дентальные имплантаты	3 года	4 года
Съемный пластиночный протез, полный и частичный	1 год	1,5 года
Бюгельный протез	2 года	3 года
Металлоакриловый протез на имплантатах	2 года	3 года
Циркониевый протез на имплантатах	5 лет	7 лет

При неудовлетворительной гигиене полости рта ($\text{ОHI-S} > 1,7$) на все виды протезирования сроки снижаются на 50%.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в обозначенные врачом сроки, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется и вся ответственность за последствия нарушения врачебных рекомендаций лежит на Пациенте.

Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Потребитель, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Заказчик в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе, поскольку данная услуга является обязательным условием качественного и безопасного функционирования съемных протезов в полости рта.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Единых гарантийных сроков, установленных нормативно-правовыми документами для всей территории РФ, в настоящее время не существует. Каждый регион РФ разрабатывает и применяет на практике свои критерии к определению возможных гарантийных сроков. Именно поэтому в настоящий момент каждый Исполнитель вправе устанавливать гарантийные сроки самостоятельно, исходя из эпидемиологической ситуации – распространенности стоматологических заболеваний на территории, своих возможностей оснащения при оказании стоматологической помощи.

5.2. Медицинская клиника как исполнитель стоматологических услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантий и сроков службы при оказании стоматологических услуг.

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