

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг в ГБУ РО «СП № 1» в г. Ростове-на-Дону

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано на основании Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», ст. 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса РФ, Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026г. № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Положение определяет сроки гарантии и сроки службы результатов оказания стоматологических услуг в ГБУ РО «СП № 1» в г. Ростове-на-Дону.

1.3. **Медицинские стоматологические услуги** - медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален. Под стоматологическими услугами понимаются:

- осмотр полости рта
- профессиональная гигиена полости рта
- лечение кариеса и некариозных поражений твердых тканей зуба
- эндодонтическое лечение осложненных форм кариеса (обработка и obturation корневых каналов)
- операция удаления зуба
- лечение травм зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области
- амбулаторные хирургические операции
- установка дентального имплантата
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое, хирургическое, ортопедическое)
- лечение слизистой оболочки полости рта
- ортодонтическое лечение
- отбеливание зубов
- ортопедическое лечение.

1.4. **Стоматологические работы** - медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока. Под стоматологическими работами понимаются:

- диагностические мероприятия (проведение рентгенологических исследований, цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей и пр.)
- прямые композитные реставрации (пломбы)
- съемные и несъемные, временные и постоянные ортопедические конструкции
- съемные и несъемные ортодонтические конструкции.

1.5. Здесь и далее по тексту термины «Заказчик» и «Пациент» взаимозаменяемы. Термин «Заказчик» используется преимущественно для обозначения лица, обратившегося в медицинскую организацию и находящегося в юридических (договорных) отношениях с Исполнителем. Термин «Пациент» применяется в контексте получения медицинской услуги и отношений с медицинской организацией (врачом).

1.6. Гарантийные обязательства в отношении стоматологических работ являются двусторонними, взаимными обязательствами медицинской организации и Пациента, в рамках которых учреждение обязуется ознакомить Пациента с порядком и прогнозами гарантийного лечения, а Пациент обязуется соблюдать условия гарантийного лечения.

1.7. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Заказчик вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;

- безвозмездного изготовления другой стоматологической работы из аналогичного материала, отвечающего стандартам качества или повторного выполнения работы. При этом пациент обязан возвратить ранее переданные ему исполнителем изделия (протезы, коронки, ортодонтические конструкции).

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия Заказчиком результата работы. Гарантийные обязательства в учреждении устанавливаются дифференцированно на различные виды работ (услуг) в соответствии с приведенным перечнем. На недостатки, не указанные в перечне, гарантийные обязательства не устанавливаются.

1.8. **Недостаток выполненной работы** — это несоответствие ее тем целям, для которых результаты стоматологических работ обычно используются.

Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы) либо на устранение этого недостатка требуются значительные затраты времени или средств.

1.9. Медицинская организация не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения пациентом рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения (ч.4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

1.10. **Срок службы** – это 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. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию и безопасен; исчисляется со дня принятия результата работы Заказчиком, то есть с момента окончания комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта).

2. Условия настоящего Положения

2.1. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте стоматологического больного.

2.2. Срок ответа на письменную претензию пациента – 10 дней. Сроки удовлетворения требований пациента об устранении выявленного недостатка в работе определяются и согласуются сторонами, исходя из:

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

2.3. В случае устранения недостатков 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.

При устранении недостатков путем коррекции гарантийное лечение производится на приеме у врача в день записи на прием; а также если ортопедическая или ортодонтическая конструкция будет подлежать ремонту, первоначально установленный гарантийный срок не прерывается.

При устранении недостатков посредством изготовления новой ортопедической конструкции гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново.

2.4. ГБУ РО «СП №1» в г. Ростове-на-Дону выполняет гарантийные обязательства по устранению недостатков в выполненных стоматологических работах при условии:

- комплексного проведенного лечения в ГБУ РО «СП №1» в г. Ростове-на-Дону;
- прохождения пациентом профилактических осмотров у Исполнителя в соответствии с индивидуальным графиком осмотров, составленным лечащим врачом;
- соблюдения пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в соответствии с рекомендациями врача;
- точного соблюдения и выполнения пациентом всех предписаний и рекомендаций врача; правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами.

В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, то есть без гарантии положительного результата, о чем пациент предупреждается под роспись в медицинской карте. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги пациенту не возвращаются.

2.5. ГБУ РО «СП №1» в г. Ростове-на-Дону не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате (не гарантийные случаи):

- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и др.);
- выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;

- несоблюдения рекомендаций врача;
- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной, дорожно-транспортного происшествия);
- чрезвычайных ситуаций природного или техногенного характера.

2.6. Гарантийное лечение также не производится в случаях:

- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических (ортодонтических) конструкций, изготовленных и установленных в других медицинских организациях;
- острых травм челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом корня зуба, перелом альвеолярного отростка) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания.

2.7. Гарантия не распространяется также:

- на зубы с диагнозом «периодонтит» или другой периапикальной патологией;
- на втулки (матрицы) и перебазировку протеза;
- на пломбы при разрушении более 40% зуба (имеющие прямые показания для дальнейшего протезирования).

2.8. Гарантийные обязательства не распространяются на манипуляции, направленные на оказание первой помощи пациенту, обратившемуся в поликлинику с острой болью.

2.9. Гарантийные обязательства на отдельные виды услуг и работы ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся следующие услуги (работы):

- профессиональная гигиена;
- отбеливание зубов;
- наложение повязки (временной пломбы);
- пародонтологическое лечение;
- эндодонтическое лечение;
- временные коронки;
- операция удаления зуба.

В таких случаях услуги по устранению возникающих осложнений в результате ранее оказанных медицинских услуг оказываются за плату.

2.10. Выполнение операции по дентальной имплантации включает в себя проведение особых процедур, результат которых не имеет 100% гарантии успешности, так как зависит, в числе прочих, от индивидуальных биологических особенностей организма пациента.

Гарантийные обязательства распространяются на операцию по имплантации при соблюдении следующих условий:

- проведение комплексного лечения, в том числе протезирования на имплантах, проведенное врачами ГБУ РО «СП №1» в г. Ростове-на-Дону;
- строгое соблюдение постоперационного режима согласно рекомендаций врача;
- проведение профессиональной гигиены один раз в шесть месяцев;
- отказ от курения как во время лечения, так и весь последующий период.

3. Прекращение действия гарантии

3.1. Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие вследствие несоблюдения следующих требований:

- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при несоблюдении удовлетворительной гигиены полости рта;
- при неявке на очередной профилактический осмотр;
- в случае исправления (устранения) недостатков в других медицинских учреждениях до осмотра врачами ГБУ РО «СП №1» в г. Ростове-на-Дону.

3.2. В соответствии со ст. 401 ГК РФ, абз.2 ч. 4 ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей» учреждение не несет ответственности и не несет гарантийные обязательства за недостатки, обнаруженные в течение срока гарантийных обязательств, если они возникли после оказания медицинской услуги вследствие нарушения пациентом рекомендаций (правил) по использованию результатов работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

3.3. Гарантийные обязательства не распространяются на случаи дефектов, возникших из-за развития осложнений после оказания медицинской услуги. Информацию об этом пациент получает от врача перед началом оказания медицинской услуги (например, в случае отторжения имплантов).

3.4. При возникновении гарантийного случая пациент должен обратиться в регистратуру учреждения и записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу. После осмотра врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем либо на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При возникновении спорных вопросов и разногласий с пациентом данный вопрос может быть рассмотрен на заседании врачебной комиссии ГБУ РО «СП №1» в г. Ростове-на-Дону.

3.5. ГБУ РО «СП №1» в г. Ростове-на-Дону оставляет за собой право требовать надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача, данных при установлении гарантийных обязательств.

4. Сроки службы и гарантийные сроки стоматологических работ:

4.1. На большинство стоматологических работ в ГБУ РО «СП №1» в г. Ростове-на-Дону установлены средние гарантийные сроки и сроки службы. Конкретные гарантийные сроки 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 могут быть уменьшены или увеличены, по сравнению со средними, что фиксируется врачом в медицинской карте пациента.

4.2. В ГБУ РО «СП №1» в г. Ростове-на-Дону устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы:

Наименование работы	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из композита химического отверждения временного зуба	6 месяцев	1 год
Пломба из композита химического отверждения постоянного зуба	6 месяцев	1 год

Пломба из стеклоиономерного цемента	1 месяц	6 месяцев
Пломба из композита светового отверждения, композитная реставрация временного зуба	9 месяцев	1 год
Пломба из композита светового отверждения, композитная реставрация временного зуба после эндодонтического лечения при отказе от покрытия коронкой	3 месяца	9 месяцев
Пломба из композита светового отверждения, композитная реставрация постоянного зуба	9 месяцев	1 год
Пломба из композита светового отверждения, композитная реставрация постоянного зуба после эндодонтического лечения при отказе от покрытия коронкой	2 месяца	6 месяцев
Постоянные коронки	1 год	1 год
Виниры	6 месяцев	9 месяцев
Несъемные ортопедические конструкции	1 год	1 год
Съемные протезы	6 месяцев	6 месяцев
Съемные ортодонтические аппараты	1 месяц	6 месяцев
Ретейнеры	1 месяц	6 месяцев

Сроки службы распространяются только на комплексную стоматологическую помощь (комплексную санацию полости рта) и устанавливаются в индивидуальном порядке.

5. Гарантийные обязательства в отношении стоматологических услуг

5.1. На стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального выражения, не представляется возможным установить гарантийные сроки и сроки службы. Тем не менее, во всех перечисленных случаях гарантируется соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи.

Во всех случаях оказания медицинских услуг гарантируется:

- предоставление пациенту полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья;
- проведение лечения специалистами, имеющими документы, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинских услуг;
- проведение консультации и/или консилиума как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента;
- учет показателей общего здоровья пациента при проведении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ к применению материалов;
- соблюдение технологий лечения;
- проведение контрольных и профилактических осмотров.

Совокупность данных обязательных гарантий создает предпосылки для качественного лечения и устойчивости его результатов.