Утверждаю
Генеральный директор ООО «ДЕНТА»
_____К.Н. Моисеев
Введено Приказом № 46-п от 02 июня 2026 года

Положение
о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании стоматологических услуг

Копия верна ген. директор
ООО «Дента»
Моисеев К. Н _____

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» № 323-ФЗ от 21.11.2011г.; Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ № 736 от 11.05.2023г.; Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей».
1.2. Медицинское учреждение в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» несёт ответственность за качество оказанных медицинских услуг. Потребитель в случае обнаружения в выполненной работе недостатков, имеет право предъявить требования по устранению этих недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены потребителем в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам — в течение срока службы.
1.3. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг и порядок их установления.
1.4. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются на стоматологические изделия, имеющие овеществленный результат (пломбы, виниры, вкладки, коронки, зубные протезы, ортодонтические аппараты и пр.).
1.5. Гарантия на стоматологическое изделие обозначает срок, в течение которого изготовитель (исполнитель работ) ручается за функциональные и качественные свойства изделия, т. е. отсутствие дефектов, при условии соблюдения пациентом правил пользования таким изделием и условий сохранения гарантий.
1.6. Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы (стоматологического изделия) пациентом, т. е. с момента завершения лечения (оказания услуги) и подписания акта об оказанных медицинских услугах.

2. ТЕРМИНЫ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

2.1. Пациент — физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с Договором.
2.1.1 Исполнитель — ООО «ДЕНТА», предоставляющее платные медицинские услуги.
2.1.2. Лечащий врач — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.
2.1.3 Гарантия (фр. garantie) — ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.
2.1.4. Гарантия качества лечения — это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, протезов, ортодонтических аппаратов и других стоматологических изделий.
2.1.5. Гарантии в медицине, в том числе в стоматологии, разделяются на две группы:

- безусловные, или обязательные;
- прогнозируемые, определяемые с учётом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

Безусловные гарантии
2.2. Безусловные гарантии в стоматологии даются пациентам в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.
2.3. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента (с учётом его права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума;

Копия верна ген. директор
ООО «Дента»
Моисеев К. Н.

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «Дента» ОГРН 1024101222408 г. Елизово, Камчатский Край

- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учёт показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров (по показаниям) после сложного лечения или для предупреждения нежелательных последствий;
- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- достижение показателей качества лечения.

2.4. Совокупность обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.

3. УСЛОВИЯ УСТАНОВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ И ВЫПОЛНЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

3.1. Гарантии устанавливаются:
- на каждую выполненную работу;
- с учётом обстоятельств, о которых врач информирует пациента.

3.2. Обстоятельства установления гарантий — это ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут сказаться на результатах лечения определенным образом — позитивно, нейтрально или негативно.

При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий врач учитывает следующие обстоятельства:
- состояние общего здоровья и возраст пациента — наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные анкеты о здоровье и сведения, полученные от пациента в ходе предварительной беседы при сборе анамнеза);
- клиническую ситуацию в полости рта пациента — имеющиеся нарушения, особенности прикуса, повышенная стираемость зубов, прогноз развития имеющихся заболеваний и др. (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков);
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.;
- степень тяжести заболевания;
- сложность выполненной работы — необычность случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность;
- объём выполнения пациентом рекомендованного плана лечения;

Копия верна ген. директор
ООО «Дента»
Моисеев К. Н _____

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «Дента» ОГРН 1024101222408 г. Елизово, Камчатский Край

- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также вариантов лечения, использованных врачом или выбранных пациентом.

Конкретные 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 (рекомендаций), соблюдения пациентом условий предоставления гарантии.

С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены, по сравнению со средними, что фиксируется врачом в медицинской карте пациента и гарантийном талоне.

3.3. Все установленные врачом и названные пациенту гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в медицинской карте пациента и отражаются в гарантийном талоне.

3.4. Условия сохранения гарантий.

Обязательными условиями сохранения гарантий являются:

- терапевтическая санация полости рта (с целью устранения очагов инфекции в полости рта);
- соблюдение правил пользования стоматологическим изделием, в том числе правил ухода (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.) и пищевого режима;
- явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев.
- При несоблюдении пациентом в период действия гарантийных обязательств вышеперечисленных условий, необходимых для сохранения достигнутого результата лечения, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе исполнителя.

3.5. Сокращение срока действия гарантийных обязательств.

Причины сокращения сроков гарантийных обязательств исполнителя:

- если после лечения в период действия гарантий у пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения (вследствие беременности, приёма лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий);
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- снижение иммунологической реактивности организма пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- приём гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- другие причины, обоснованные лечащим врачом.

Факт и причина сокращения срока действия гарантийных обязательств фиксируются исполнителем в медицинской карте пациента.

3.6. Прекращение действия гарантийных обязательств исполнителя.

Существуют не зависящие от исполнителя причины, которые влияют на результат оказания услуг, на эффективность, безопасность, сроки и длительность полезного действия.

Действие гарантийных обязательств исполнителя прекращается досрочно в следующих случаях:

- при отказе пациента от терапевтической санации полости рта, что ведёт к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- невыполнение пациентом рекомендованного плана лечения и рекомендаций, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты (этапы) предопределяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
- если пациент не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, т. к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;

Копия верна ген. директор
ООО «Дента»
Моисеев К. Н.

«Дента»
ОГРН 1024101222408
г. Елизово, Камчатский Край

- при неоднократном (более двух раз) обнаружении у пациента неудовлетворительной гигиены полости рта и несоблюдении рекомендаций лечащего врача;
- если пациент нарушает правила пользования стоматологическим изделием, в том числе правила ухода (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.) и пищевой режим;
- если в процессе лечения у исполнителя пациент будет лечить то же самое или корректировать выполненную работу в другом медицинском учреждении (исключение составляют случаи, подтвержденные выпиской из амбулаторной карты, когда пациент вынужден обратиться за помощью, находясь за пределами Камчатского края);
- если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные;
- форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, влекущие механические повреждения стоматологического изделия).

3.7. Сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ПО ГАРАНТИЙНЫМ СЛУЧАЯМ

4.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам (оказанным услугам) пациент (его законный представитель) должен обратиться к администратору (ассистенту) стоматологической клиники (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.
4.2. После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.
4.3. При не достижении соглашения, пациент (его представитель) имеет право инициировать привлечение врачей экспертной комиссии.
4.4. Если случай будет признан гарантийным, требование пациента об устранении недостатков будет удовлетворено в течение 30 (тридцати) дней со дня его предъявления.
4.5. Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, а также проведения экспертизы качества. В случае направления пациента на экспертизу в период срока гарантии, оплату экспертизы производит Клиника. Если заключением эксперта будет установлено, что случай не является гарантийным, недостатки в работе отсутствуют, Клиника вправе потребовать от пациента возмещения расходов на оплату экспертизы. При отказе от проведения экспертизы пациент утрачивает право на гарантию.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

5.1. В целях информирования пациентов о гарантийных обязательствах ООО «ДЕНТА» определяются средние показатели прогнозируемых гарантий, установленные в Приложении №1 настоящего Положения.
5.2. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или краевом уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

Копия верна ген. директор
ООО «Дента»
Моисеев К. Н.

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИНН 4105000950
«Дента»
ОГРН 1024101222408
г. Елизово, Камчатский Край

Приложение №1
Положения
о гарантийных обязательствах
и сроках службы при оказании
стоматологических услуг

Средние гарантийные сроки и сроки службы для случаев лечения, где такие сроки могут быть установлены

1.1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии:

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Композит светового отверждения		
1.1.	1 класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	II класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.3.	III, IV класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.4.	Y класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
2.	Пломба из композита светового отверждения	12 месяцев	12 месяцев
3.	Композитная реставрация	12 месяцев	12 месяцев
4.	Восстановление культи зуба с помощью штифта	12 месяцев	12 месяцев
5.	Лечение Корневых каналов	12 месяцев	12 месяцев

1.2. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортопедической и хирургической стоматологии:

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Съёмные протезы постоянные	12 месяцев	12 месяцев
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
2.	Нейлоновые протезы		
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	12 месяцев	12 месяцев
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	12 месяцев	12 месяцев
3.	Мостовидные протезы постоянные		
3.1.	из металлокерамики и недрагоценного металла	24 месяца	24 месяца
3.2.	Безметалловые (керамика, цирконий)	24 месяца	24 месяца
4.	Бюгельное протезирование	12 месяцев	12 месяцев
5.	Коронки, вкладки, виниры постоянные:		
5.1.	из пластмассы	12 месяцев	12 месяцев
5.2.	из металлокерамики и недрагоценного металла	24 месяца	24 месяца
5.3.	Безметалловые (керамика, цирконий)	24 месяца	24 месяца

Копия верна ген. директор
ООО «Дента»
Моисеев К. Н.

Общество с ограниченной ответственностью «Дента» ИНН 4105000950 ОГРН 1024101222408 г. Елизово, Камчатский край

5.4.	Протезирование постоянное с опорой на имплантатах	24 месяца	24 месяца
6	Коронки временные:		
6.1.	из пластмассы с опорой на имплантатах, на свой зуб	12 месяцев	12 месяцев
6.2.	из пластмассы с опорой на имплантатах, на свой зуб изготовленные прямым методом	1 месяц	1 месяц
6.3	Каппа замещающая, стабилизирующая разгружающая, элайнер	1 месяц	1 месяц
7.	Починка протезов	1 месяц	1 месяц
8.	Имплантаты дентальные		
8.1.	Производитель Dentium, Osstem	24 месяцев	24 месяцев
8.2.	Производитель Impro	60 месяцев	60 месяцев
8.3.	Производитель Nobel	60 месяцев	60 месяцев
8.4.	Производитель Hiossen	24 месяца	24 месяца
9.	Операция по вживлению имплантатов	24 месяца	24 месяца

Копия верна ген. директор
ООО «Дента»
Моисеев К. Н

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИНН 4105000950
«Дента»
ОГРН 1024101222408
г. Елизово, Камчатский Край

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ДЕНТА»

ПРИКАЗ
г. Елизово, Камчатский край

02.06.2026 года № 46-п

«О введении в действие Положения
о гарантийных обязательствах и сроках службы
при оказании стоматологических услуг»

В целях усиления эффективности работы медицинского персонала ООО «ДЕНТА» и устранения спорных ситуаций с пациентами,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 02 июня 2026 года Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании стоматологических услуг в ООО «ДЕНТА;
2. Приказ № 05-п от 09 января 2024г. признать утратившим силу с 02.06.2026 года;
3. Приказ довести до сведения всех сотрудников ООО «ДЕНТА»;
4. Контроль за исполнение приказа возлагаю на себя.

Генеральный директор **Моисеев К.Н.**

Копия верна ген. директор
ООО «Дента»
Моисеев К. Н

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ИНН 4105000950 «Дента» ОГРН 1024101222408 г. Елизово, Камчатский край