

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«АПАТИТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»

ГОАУЗ «АПАТИТСКАЯ СП»

П Р И К А З

г. Апатиты Мурманской обл.

от 22 09 2023 года

№ 150

Об утверждении Положения  
о гарантийных сроках и сроках службы  
на стоматологические услуги и работы,  
производимые в ГОАУЗ «Апатитская стоматология»

В целях определения видов гарантийных сроков, порядка и правил их установления и изменения, а также установления сроков службы на производимые в учреждении стоматологические услуги и работы, руководствуясь требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона РФ от 07.02.1992 №2300—1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 № 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 04 октября 2012 г. № 1006»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги и работы, производимые в ГОАУЗ «Апатитская стоматология» (далее — Положение).
2. Заведующему лечебно-профилактического отделения ГОАУЗ «Апатитская СП» Богатыревой Е.С. обеспечить размещение Положения на информационных стендах поликлиники.
3. Программистам ГОАУЗ «Апатитская СП» Жилиба О.В. и Колодину В.П. обеспечить размещение Положения на сайте поликлиники в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Руководителям структурных подразделений ознакомить сотрудников с Положением.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



О.Е. Солодкая

Приложение

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«АПАТИТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»  
(ГОАУЗ «АПАТИТСКАЯ СП»)**

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом  
ГОАУЗ «Апатитская стоматология»  
от 22 сентября 2023 года № 150

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги и работы,  
производимые в ГОАУЗ «Апатитская стоматология»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Гражданского кодекса РФ, Закона РФ от 07.02.1992 №2300—1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 № 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 04 октября 2012 г. № 1006».

1.2. Настоящее положение о гарантийных сроках, устанавливаемых ГОАУЗ «Апатитская СП» для пациентов (потребителей), определяет виды гарантийных сроков, правила их установления и изменения, порядок их установления, а также устанавливает срок службы на производимые в учреждении стоматологические услуги, работы.

1.3. **Гарантийный срок** - это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент (потребитель) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом пациент обязан возвратить ранее переданные ему исполнителем изделия (коронки, протезы и т.д.)

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту (потребителю), то есть с момента завершения оказания услуги.

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Врач-стоматолог (специалист или исполнитель) обязан информировать пациента (потребителя) об уменьшении срока гарантии и отразить данную информацию в медицинской карте.

1.4. **Срок службы** - период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту (потребителю) возможность использования результата 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 исчисляется со дня принятия результата работы пациентом (потребителем), то есть с момента фактического выполнения стоматологической услуги.

**Недостаток работы, услуги** - несоответствие работы, услуги обязательным требованиям или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был

поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

**Существенный недостаток** — неустранимый недостаток или недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен без несоизмеримых расходов или затрат времени, или выявленный неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Исполнителя, пациент вправе предъявить Исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

1.5. ГОАУЗ «Апатитская СП» обязано:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять выявленные недостатки;
- в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки.

## **2. Правила предоставления гарантий**

2.1. В ГОАУЗ «Апатитская СП» устанавливается максимальный гарантийный срок 1 год, который устанавливается для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем кариозном процессе.

Срок службы составляет 18 месяцев при условии полной санации полости рта и восстановления жевательной функции на 100%.

2.2. Гарантийный срок и срок службы устанавливаются только на работы, услуги, имеющие о веществе результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы и т.п. Гарантийный срок дается только при выполнении плана лечения, составленного в ГОАУЗ «Апатитская СП».

2.3. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого (удовлетворительного) уровня гигиены полости рта, проведения курса профессиональной гигиены (как минимум один раз в год), правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

2.4. На отдельные виды работ/услуг гарантийный срок может быть сокращен специалистом ГОАУЗ «Апатитская СП» и установлен персонально для каждого пациента (потребителя) исходя из клинической картины и особенностей состояния здоровья пациента.

В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, стоматологическая услуга может быть оказана без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется.

Специалист ГОАУЗ «Апатитская СП» обосновывает и указывает в медицинской карте установление индивидуального гарантийного срока (в сокращенном размере либо в случае когда срок может быть не установлен) в медицинской карте и предупреждает об этом Пациента (потребителя) до начала оказания стоматологических услуг. Предоставление медицинских услуг без гарантированного положительного результата осуществляется после дачи письменного согласия на это потребителя по форме, установленной приложением № 1 к настоящему Положению.

В случаях, если пациент с указанным сроком не согласен, для консультации приглашается руководитель структурного подразделения.

2.5. Гарантийные обязательства выполняются Исполнителем в полном объеме в случае, если у Пациента отсутствуют, либо не возникают вновь такие состояния организма, которые прямо либо косвенно влияют, либо могут повлиять на состояние полости рта, как-то:

длительный прием лекарств, воздействие вредных факторов, заболеваний и состояний (остеопороз, новообразования и беременность и т.п.).

Гарантийные обязательства не выполняются Исполнителем при действиях Пациента, ухудшающих состояние полости рта.

2.6. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами ГОАУЗ «Апатитская СП» исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, то есть с момента окончания лечения, протезирования (например, с момента постановки постоянной пломбы, фиксации несъемной ортопедической конструкции на постоянный цемент, наложением съемного протеза и др.).

2.7. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Учреждении, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Учреждением, устраняются за счет средств страховой компании.

### **3. Снижение гарантийного срока и срока службы**

3.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

3.1.1. Влиянии явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

3.1.2. Снижении иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

3.1.3. приеме гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

3.1.4. невыполнении рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

3.1.5. Самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

3.1.6. При неудовлетворительной гигиене полости рта, то есть гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 - сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

3.1.7. При показателе КПУ (сумма кариозно-пораженных, пломбированных, удаленных зубов) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30 %, при показателе КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50 %;

3.1.8. Другие причины, обоснованные лечащим врачом.

### **4. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их спецификации:**

#### **4.1. Сокращены:**

- вкладка литая культевая (гарантия - 6 мес., срок службы — 9 мес.);
- пластмассовые коронки (гарантия - 6 мес., срок службы — 9 мес.);
- пластмассовый штифтовый зуб (гарантия - 6 мес., срок службы — 9 мес.);
- частичные съемные пластиночные протезы (гарантия - 6 мес., срок службы — 9 мес.);
- полные съемные пластиночные протезы (гарантия - 6 мес., срок службы — 9 мес.).

#### **4.2. установить не представляется возможным, к их числу относятся работы (услуги):**

- повторное эндодонтическое лечение;
- операция по установке дентального имплантата;
- профессиональная гигиена полости рта;
- пародонтологическое лечение;
- наложение повязки (временной пломбы);
- операция удаления зуба;
- операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;

- ортодонтическое лечение.

### **5. Гарантия не распространяется:**

5.1. На зубы, с проведенным ранее лечением по поводу осложненного кариеса в других клиниках.

5.2. На зубы с периапикальной патологией.

5.3. На пломбы при разрушении более 50% объема коронковой части зуба, имеющего медицинские показания для дальнейшего протезирования.

5.4. На реставрацию и лечение зубов во фронтальном отделе при:

- отсутствии жевательных зубов;
- патологии прикуса;
- наличии вредных привычек;
- наличии профессиональных вредностей (охранники, спортсмены, музыканты духовых инструментов и т.п.).

5.5. На втулки (матрицы замковых креплений) и перебазировку протеза.

5.6. На матрицы замковых креплений съемных протезов.

5.7. Перебазировка и ремонт съемных протезов.

5.8. Ремонт фасеток.

5.9. Повторная фиксация коронок.

### **6. Случаи прекращения гарантийных обязательств:**

Гарантийные обязательства прекращаются в следующих случаях:

6.1. Если имело место вмешательство в выполненные «Исполнителем» работы специалистами других учреждений без решения Врачебной Комиссии «Исполнителя» (перелечивание зубов, коррекция протезов, фиксации и иное);

6.2. Пациент самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

6.3. Неявки пациента на очередной прием к врачу при незаконченном случае лечения;

Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.;

6.4. Несоблюдения пациентом рекомендаций лежащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д. В соответствии с установленными стандартами);

6.5. Если после лечения в период действия гарантий у пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологического состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в том числе длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

6.6. При возникновении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения.

6.7. Пациент был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у Учреждения возможности установить сроки гарантии, но продолжил лечение.

### **7. Оценочные критерии недостатков:**

7.1. Терапевтическая стоматология:

- нарушение анатомической формы зуба
- неплотное краевое прилегание пломб;
- изменение цвета по наружному краю пломбы;

- рецидив кариеса;
- окклюзионные и межзубные контакты в области запломбированного зуба отсутствуют.

Наличие данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены Исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

7.1.1. К категории существенных недостатков относятся следующие:

- выпадение пломбы;
- отлом коронки зуба (если при лечении пациент не был предупрежден о необходимости покрытия зуба ортопедической конструкцией).

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Учреждением в течение установленного для данного вида пломбы сроков службы.

7.2. Ортопедическая стоматология:

- при изготовлении вкладок и виниров — изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- изменение цвета протезов;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела мостовидного протеза;
- нарушение по пайке в мостовидном протезе;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе в области армированной сетки.

Наличие данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока.

7.2.1. Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах сроков службы:

- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки;
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

## **8. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям**

8.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к регистратору (по телефону или лично) и изложив суть проблемы, записаться на прием к лечащему врачу.

8.2. После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

ГОАУЗ «Апатитская СП» оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, вплоть до направления пациента на экспертизу.

## **9. Заключительная часть**

При оказании медицинской помощи ГОАУЗ «Апатитская стоматология» гарантирует безопасность медицинских услуг, что обеспечивается оказанием видов медицинской помощи в соответствии с Лицензией на осуществление медицинской деятельности, соблюдением Порядков оказания стоматологической помощи детскому и взрослому населению, утвержденных Министерством здравоохранения РФ, тщательным соблюдением технологий лечения в соответствии с действующими клиническими рекомендациями лечения стоматологических заболеваний с применением материалов, лекарственных средств, разрешенных к применению в Российской Федерации.

Приложение № 1

к Положению о гарантийных сроках и сроках службы  
на стоматологические услуги и работы, производимые в ГОАУЗ «Апатитская СП»

Согласие на предоставление стоматологической услуги без гарантированного положительного  
результата

Я, \_\_\_\_\_ настоящим  
уведомлен, что ввиду следующих причин:

---

---

---

---

предоставление мне стоматологической услуги:

---

---

---

будет оказано без гарантированного положительного результата.

Я уведомлен о том, что в данном случае гарантия на результат оказанных услуг не распространяется и ГОАУЗ «Апатитская СП» не несет ответственности за недостатки и (или) невозможность использования результата стоматологической услуги по назначению.

Специалист ГОАУЗ «Апатитская СП»

Потребитель (пациент)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_(ФИО)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_(ФИО)

подпись