ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
«СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 14
ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ»

ГАУЗ «СП № 14 ДЗМ»
125362, г. Москва, ул. Свободы, д. 14/1
ИНН/КПП 7733151187/773301001 ОГРН 1037700014466
Телефон: (495) 491-50-04; stom14.ru; e-mail: sp14@zdrav.mos.ru

СОГЛАСОВАНО
Председатель первичной
Профсоюзной организации
_____ Л.А. Федосова
«12» января 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ
И. о. главного врача
ГАУЗ «СП № 14 ДЗМ»
_____ Е.Н. Бекетова
«12» января 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги и работы, производимые в ГАУЗ «СП №14 ДЗМ»

1. Общие положения:

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023г. №736 «Об утверждении Правил оказания медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесений изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012г. №1006».

1.2. Настоящее положение определяет сроки гарантии, срок службы на производимые в ГАУЗ «СП №14ДЗМ» стоматологические услуги, работы и порядок их установления.

1.3. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности. Учреждение, как исполнитель стоматологических услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. Пациент в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право

предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены пациентом в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам - в течение срока службы.

1.4. Стоматологические заболевания, не указанные в Приложениях №1 и №2 не имеют установленных сроков годности в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке на возмездной основе.

2. Определение понятий гарантии и срока службы

2.1. **Гарантия качества лечения** – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия потребителя (пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

2.2. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанные услуги), пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной – услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него Учреждением вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отобразить данную информацию в медицинской карте.

2.3. Гарантийный срок (Приложения № 1 и 2) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.

2.4. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии Учреждения, или заключением независимого эксперта, принятого Учреждением.

2.5. **Срок службы** товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

На протяжении установленных сроков службы (Приложения № 1 и 2) Учреждение несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

3. Правила предоставления гарантий.

3.1. На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие овеществлённый результат: пломбы,

реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

3.2. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Учреждения, устанавливается в соответствии с Приложениями 1 и 2 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 3.6. настоящего Положения.

3.3. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, 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.

3.4. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении.

3.5. В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается, устанавливается в сокращенном сроке либо когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим положением, лечащий врач обязан отразить названное в данном пункте ситуации в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия _____ месяцев». С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить под роспись в медицинской карте.

3.6. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 10 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

4. Права и обязанности учреждения и пациента

4.1. В соответствии с действующим законодательством Учреждение обязано:

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

4.1.2. в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

4.2. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Учреждение доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

4.3. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

5. Гарантия не распространяется:

5.1. На зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках.

5.2. На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией,
а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.

5.3. На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

5.4. На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

6. Снижение гарантийного срока и срока службы:

6.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

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

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

6.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

6.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

6.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

6.1.6. при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 - сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

6.1.7. при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;

6.1.8. при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

6.1.9. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

6.2. другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

7. Отмена гарантийных сроков и сроков службы

7.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

7.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др;

7.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался

устранить выявленные недостатки;

7.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача,
пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. 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.;

7.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;

7.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего 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);

7.1.6. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические 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);

7.1.7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

7.1.8. Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

7.1.9. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Учреждения возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

7.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

8. Обязательные гарантии

8.1. ГАУЗ «СП № 14 ДЗМ» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

8.1.1. безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Учреждении проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

8.1.2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

8.1.3. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

8.1.4. оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

8.1.5. проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

8.1.6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;

8.1.7. 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;

8.1.8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

8.1.9. проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

8.1.10 проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

8.1.11. динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

8.1.12. достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

9. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям:

9.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам, пациент должен обратиться к заместителю главного врача по медицинской части и написать на имя главного врача претензию. Заместитель главного врача рассматривает данную претензию на ВПК лечебно-контрольной в присутствии пациента.

9.2. После осмотра ВПК принимает решение является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. После чего оформляется протокол ВПК в двух экземплярах, один из которых выдается на руки пациенту.

9.3. При недоверии ВПК пациент имеет право на проведение независимой экспертизы.

10. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических работ

10.1. Услуги по терапевтической стоматологии

10.1.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся

услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

10.1.2. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

на виды работ при оказании терапевтической помощи (постановка пломб, эстетическая реставрация)

Приложение №1

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из композита светового отверждения		
1.1.	I, III, V класс по Блэку	12 месяцев	24 месяца
1.2.	II, IV класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.3.	Пломба с парапульпарными штифтами	12 месяцев	12 месяцев
2.	Виниры	8 месяцев	18 месяцев

Примечание 1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта - сроки уменьшаются на 70%.

10.2. <u>Услуги по ортопедической стоматологии</u>

10.2.1. К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

10.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;

- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, оксид циркония)
- частичные съемные протезы:
- полные съемные протезы;
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

10.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:
- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

10.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и заказ-наряде.

10.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические услуги помимо случаев, описанных в разделе 3 настоящего Положения не устанавливаются:
- на установку временных ортопедических конструкций;
- при наличии подвижности зубов - гарантийный срок устанавливает врач;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз.

Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента.

10.2.6. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

10.2.7. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на безвозмездной основе.

10.2.8. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Учреждения снимается.

10.2.9. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:
- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;
- выполненная конструкция не соответствует конструкции,

определенной в плане протезирования (плане лечения).

10.2.10. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений;

10.2.11. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

10.2.12. При нарушенииграфиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании ортопедической помощи

Приложение №2

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	**Пластмассовые протезы**		
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	2 года
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	2 года
2.	**Нейлоновые протезы**		
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	2 года
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	2 года
3.	**Мостовидные протезы**		
3.1.	из металлокерамики и металла	12 месяцев	2 года
3.2.	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	2 года
4.	**Бюгельное протезирование**	12 месяцев	2 года
5.	**Коронки:**		
5.1.	из пластмассы	6 месяцев	1 год
5.2.	из металлокерамики	12 месяцев	2 года
5.3.	из недрагоценного металла	12 месяцев	2 года

6.	**Напыление**	6 месяцев	8 месяцев
7.	**Починка протезов**	1 месяц	1 месяц
8.	**Протезирование на имплантах**	12 месяцев	2 года

11. Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы

11.1. Терапевтическая стоматология:

11.1.1. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: -пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме - отсутствует);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме - отсутствует);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба - (соответствует норме или нарушены);
- выпадение пломбы.

11.1.2. Изменение данных критериев относится *к* категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока. установленного для данного вида пломбы.

11.2. Ортопедическая стоматология

11.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Учреждением в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельнм протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке;
- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

12. Дентальная имплантация

11.3.1. Врач-стоматолог-хирург не дает гарантии на приживление имплантатов ввиду особенности каждого организма, однако в 97 % случаев при условии соблюдения Пациентом рекомендаций врача имплантат приживает без патологий. Срок службы имплантата составляет не менее 2 лет, более точный срок службы устанавливается производителем индивидуально.

11.3.2. Если после проведенной операции (до протезирования) происходит отторжение имплантата, пациенту производится реимплантация (повторная установка имплантата) по себестоимости либо бесплатно за счет клиники после проведения врачебной комиссии (где устанавливаются причины данного осложнения).

11.3.3. Во всех случаях пациенту гарантируется:

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих зарубежных и отечественных фирм;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

11.3.4. Гарантии не распространяются на хирургические манипуляции, в том числе пародонтологические, связанные с пластикой тканей (мягких и твердых).

11.3.5. При нарушении графиков профилактических осмотров, (6 мес.), предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

при дентальной имплантации

Приложение №3

№	Наименование	Срок гарантии
1.	**Дентальная имплантация при условии установки имплантатов в собственную кость достаточного объема и без использования методик по наращиванию костной ткани**	2 года
2.	**Дентальная имплантация с применением методик наращивания костной ткани и направленную регенерацию костной ткани (синус-лифт, пересадку костных блоков, мембранная техника и др. методы)**	2 недели

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

12.1. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени и регулирует взаимоотношения пациентов и учреждения, оказывающего стоматологические услуги.

Всего прошито, пронумеровано,
прошнуровано и скреплено печатью 12 листов
И.О. Главного врача **Е.Н.Бекетова**

