Приложение №.1 к Приказу «Об организации оказания платных медицинских услуг населению»
№ 2-Л от 07.09.2026г.

Утверждаю:
Директор ООО «Новодент»
_____
Шулыкина Т.В.
07.09.2026г.

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийного срока при предоставлении платных медицинских услуг в ООО «Новодент»

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ООО «Новодент» (далее - Клиника), а также договором на предоставление платных медицинских услуг регулирует взаимоотношения, возникающие между Клиникой и Пациентом при оказании платных медицинских услуг.

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"
1.2 Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"
1.3 Постановлением Правительства РФ от 30 мая 2026 г. № 659 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"

2. Определение понятий гарантии и срока службы

2.1 Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:
2.1.1 безвозмездного устранения недостатков в выполненной работы (оказанной услуги);
2.1.2 соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
2.1.3 безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него Клиникой вещь;
2.1.4 возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.
2.2 Гарантийный срок (Приложения № 1 и 2) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.
2.3 Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии Клиники, или заключением независимого эксперта, принятого Клиникой.
2.4 Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин и др.
2.5 Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.
2.6 Установленные в Клинике сроки службы см. Приложения № 1 и 2.

3. Права и обязанности Клиники и Пациента

3.1 В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.
3.2 Выполнение гарантийных обязательств Клиники производится бесплатно.

3.3 В течение гарантийного срока замечания Пациента рассматриваются по письменному заявлению.
3.4 В соответствии с действующим законодательством Клиника обязана:
3.4.1 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
3.4.2 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.
3.5 В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Клиника 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. Исчисление срока гарантии

4.1 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. 4.2. настоящего Положения.
4.2 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
4.3 Стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 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.
4.4 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.

5. Снижение гарантийного срока и срока службы

5.1 Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:
5.1.1 влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
5.1.2 снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
5.1.3 прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
5.1.4 невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
5.1.5 самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
5.1.6 при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
5.1.7 при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
5.1.8 при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
5.1.9 нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами
5.2 другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

6. Отмена гарантийных сроков и сроков службы

6.1 Гарантии не распространяются на следующие случаи:

6.1.1 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;
6.1.2 Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
6.1.3 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;
6.1.4 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;
6.1.5 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);
6.1.6 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);
6.1.7 Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
6.1.8 Естественный износ матриц замковых съемных протезов.
6.1.9 Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.
6.2 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.

7. Обязательные гарантии

7.1 Клиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:
7.1.1 безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Клинике 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;
7.1.2 предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
7.1.3 составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
7.1.4 оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
7.1.5 проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
7.1.6 тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;
7.1.7 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;

7.1.8 мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
7.1.9 проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
7.1.10 проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
7.1.11 динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
7.1.12 достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

8. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических работ

8.1 Услуги по терапевтической стоматологии
8.1.1 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.
8.1.2 Признаками завершения лечения являются:
- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

8.2 Услуги по ортопедической стоматологии
8.2.1 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.
8.2.2 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);

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

8.2.4 Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и заказ-наряде.
8.2.5 Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические 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.

8.2.6 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.
8.2.7 В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

8.2.8 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 Клиники снимается.
8.2.9 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).

8.2.10 Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.
8.2.11 При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;
8.2.12 При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

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

9.1 Терапевтическая стоматология
9.1.1 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,

9.1.2 Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.
9.2 Ортопедическая стоматология
9.2.1 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 протезе, изготовленном из импортных материалов;
- перелом кламмеров дуги в бюгельнм протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- перелом в пластиночном протезе, изготовленном из импортных материалов по армированной сетке.
- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

10. Заключительная часть

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

Приложение №1
к Положению об установлении гарантийного срока при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг в ООО «Новодент»

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании услуг по терапевтической стоматологии (постановка пломб, эстетическая реставрация)

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	**Пломба из цемента стеклоиономерного,(Vitrimer)**		
1.1.	1 класс по Блэку	12 месяцев	24 месяца
1.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	18 месяцев
1.3.	III класс по Блэку	нет	нет
1.4.	IY класс по Блэку	нет	нет
1.5.	Y класс по Блэку	9 месяцев	18 месяцев
2.	**Пломба из композита светового отверждения**		
2.1.	I, III, V класс по Блэку	12 месяцев	2 года
2.2.	II класс по Блэку	12 месяцев	1 год
2.3.	IY класс по Блэку	12 месяцев	1 год
2.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	12 месяцев	1 год
3.	**Виниры**	8 месяцев	1,5 года
4.	**Вкладки**	1 год	2 года

Примечание:
1.Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.
При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.
При КПУ>18 – сроки снижаются на 50%.
2.При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

Приложение №2
к Положению об установлении гарантийного срока при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг в ООО «Новодент»

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании ортопедической помощи

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	**Протезы, изготовленные из импортных материалов**		
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	12 месяца	2 года
3.2.	из недрагоценного металла	12 месяцев	2 года
4.	**Бюгельное протезирование**	12 месяца	2 года
5	**Коронки:**		
5.1.	временные, из импортных материалов	6 месяцев	1 год
5.2.	из металлокерамики	12 месяцев	2 года
6.	**Напыление**	6 месяцев	8 месяцев
7.	**Починка протезов**	1 месяц	1 месяц