



Положение об установлении гарантийного срока  
при оказании стоматологической помощи  
Группы компаний MacroClinic

Редакция 1.0  
от 10.08.2022г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

Генеральный директор  
ООО «ВитаЦентр»

*Ю. Н. Черанева*  
«10» августа 2022 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ УСТАНОВЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА  
ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ  
ГРУППЫ КОМПАНИЙ MACROCLINIC**

г. Нижневартовск  
2022г.



## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» утверждёнными Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. № 1006, а также другими Законами и Законодательными актами Российской Федерации.

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии на результат оказания стоматологических услуг в ООО «ВитаЦентр» (в дальнейшем - Исполнитель) оказываемых пациенту (в дальнейшем - «Заказчику»).

## 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ

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

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала, такого же качества или повторного выполнения работы (при этом «Заказчик» обязан вернуть ранее изготовленное для него «Исполнителем» изделие).

2.2. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы «Заказчику».

2.3. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии «Исполнителя» или заключением специалиста/эксперта «Исполнителя».

## 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПАЦИЕНТА

3.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам «Заказчик» должен обратиться в регистратуру (ресепшн) «Исполнителя» (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный приём к лечащему врачу.

3.2. Выполнение гарантийных обязательств, для «Заказчика», производится бесплатно.

3.3. В течение гарантийного срока замечания «Заказчика» рассматриваются по письменному заявлению.

3.4. В соответствии с действующим Законодательством «Исполнитель» обязан:



- **в течение установленного гарантийного срока** – отвечать за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы «Заказчиком» вследствие нарушения им правил использования результата работ, гарантийных условий, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

3.5. В соответствии со ст. 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", «Исполнитель» доводит до сведения «Заказчика» гарантийные условия и гарантийные сроки (на интернет-сайте «Исполнителя», либо в виде записи в медицинской карте/наряде стоматологического пациента, либо в акте выполненных работ).

#### 4. ИСЧИСЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги), выполненные специалистами «Исполнителя» устанавливается в соответствии с разделом 8 настоящего Положения и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы «Заказчику», т. е. с момента окончания лечения.

4.2. Гарантийный срок при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем «Заказчик» или нет. Гарантийный срок не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Гарантийный срок 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 проведённого лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

4.4. Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения «Заказчику» не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, гарантийные сроки не устанавливаются:

- при обработке и пломбировании корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- при профессиональной гигиенической чистке зубов;
- при отбеливании зубов;
- при наложении временной повязки (временной пломбы);
- при хирургических операциях (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.);
- при установке зубных имплантатов;
- при лечении заболеваний пародонта;
- при ортодонтическом лечении с использованием брекет-систем.

4.5. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем у «Исполнителя», дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных «Исполнителем», устраняются за счёт средств, страховой компании.

## 5. УМЕНЬШЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА.

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний «Заказчика» на течение стоматологических процессов (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма «Заказчика», в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- приём гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и приём медикаментов, не назначенных врачом);
- неудовлетворительная гигиена полости рта, т. е. если гигиенический индекс, определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии уменьшаются на 70%;
- при показателе КПУ (кариозно-поражённые, пломбированные, удалённые зубы) 13...18, сроки гарантии снижаются на 30%;
- при показателе КПУ более 18 сроки гарантии снижаются на 50%;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- другие причины, обоснованные лечащим врачом «Потребителя».

## 6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- «Заказчик» в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда «Заказчик» вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из медицинской карты стоматологического пациента (амбулаторной карты), заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др.;
- «Заказчик» в процессе лечения, или в течении гарантийного срока, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- «Заказчик» по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда «Заказчик» вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из медицинской карты стоматологического пациента (амбулаторной карты), рентгенологическими снимками и др.;
- «Заказчик» настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом «Заказчик» расписывается в



медицинской карте стоматологического больного (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 ответственность за их качество «Исполнитель» не несёт и гарантийный срок на такие услуги «Исполнителем» не устанавливается;

- «Заказчик» 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);
- если после лечения в период действия гарантий у «Заказчика» 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);
- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- естественный износ матриц замковых съёмных протезов;
- «Заказчик» был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у «Исполнителя» возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

6.2. В случае несоблюдения «Заказчиком» указанных в настоящем разделе требований, «Заказчик» лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

## 7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

7.1. «Исполнитель» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования («Исполнителем» проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешённых к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья «Потребителя» с учётом его права и желания получать её по доброй воле;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст «Заказчика», его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;





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

7.2. Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных «Исполнителем», создаёт предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

## 8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

8.1. 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.

8.2. Признаками завершения лечения являются:

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

8.3. Гарантийные сроки на виды работ при оказании терапевтической помощи – установка пломб, эстетическая реставрация (данные сроки устанавливаются для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе):

| Виды работ  | Гарантийный срок |
|---|------------------|
| <b>ПЛОМБА ИЗ КОМПОЗИТНОГО СВЕТОТВЕРЖДАЕМОГО МАТЕРИАЛА:</b>  |                  |
| Кариес на жевательной поверхности зубов   | 12 месяцев       |
| Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов                                    | 12 месяцев       |
| Кариес на контактной поверхности резцов и клыков.   | 12 месяцев       |
| Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области. | 12 месяцев       |

|   |            |
|---|------------|
| Покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование) | 12 месяцев |
| <b>ПЛОМБА ИЗ СТЕКЛОИНОМЕРНОГО ЦЕМЕНТА (СИЦ) ПО ВИДУ ДЕФЕКТА:</b>  |            |
| Кариес на жевательной поверхности зубов   | 6 месяцев  |
| Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов.   | 6 месяцев  |
| Кариес на контактной поверхности резцов и клыков.   | 6 месяцев  |
| Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла  | 1 месяц    |
| Кариес в придесневой области.   | 6 месяцев  |
| <b>НАЛОЖЕНИЕ ГЕРМЕТИКА:</b>   |            |
| Наложение герметика из композита  | 12 месяцев |
| Наложение герметика из стекломерного цемента (СИЦ)  | 3 месяца   |
| Наложение герметика из компомера  | 12 месяцев |

8.4. 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.

8.5. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- коронки металлокерамические, цельнолитые металлические, в т. ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, оксид циркония);
- частичные съёмные пластиночные протезы, полные съёмные пластмассовые протезы, бюгельные протезы (на аттачменах, кламмерами, с фиксацией на импланте), цельнолитые металлические протезы, цельнолитые металлокерамические протезы.

8.6. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки.

8.7. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту «Заказчика», что подтверждается записью в наряде.

8.8. Гарантийные сроки на ортопедические стоматологические услуги не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз;



- при желании «Заказчика» выполнить работу по определённой им схеме и (или) при отсутствии чётких медицинских показаний к выполнению определённых видов протезирования врач стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом «Заказчика».

8.9. Лечащим врачом может быть установлен сокращённый гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает «Заказчику» с записью в медицинской карте стоматологического больного.

8.10. В период гарантийного срока перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

8.11. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине «Заказчика» (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с «Исполнителя» снимается.

8.12. До момента сдачи ортопедической конструкции «Заказчик» 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).

8.13. Указанные ниже гарантийные сроки не распространяются на матрицы замковых креплений.

8.14. При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийные сроки на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

8.15. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

8.16. Гарантийные сроки на виды работ при оказании ортопедической помощи:

| Виды работ   | Гарантийный срок |
|--|------------------|
| Частичные съёмные пластмассовые протезы (временные)              | 6 месяцев        |
| Полные съёмные пластмассовые протезы                             | 6 месяцев        |
| Цельнолитые металлические протезы                                | 12 месяцев       |
| Металлокерамические протезы                                      | 12 месяцев       |
| Протезы из диоксида циркония, цельнокерамические (безметалловые) | 12 месяцев       |
| Коронки пластмассовые (временные)                                | нет              |



|  |            |
|--|------------|
| Коронки металлокерамические                            | 12 месяцев |
| Вкладки металлические                                  | нет        |
| Вкладки керамические                                   | 12 месяцев |
| Вкладки восстановительные из композиционного материала | 12 месяцев |
| Виниры керамические                                    | 12 месяцев |
| Временные пластмассовые коронки на имплантатах         | нет        |
| Металлокерамические коронки на имплантатах             | 12 месяцев |
| Коронки из диоксида циркония на имплантатах            | 12 месяцев |

*Гарантийный срок на иные несъёмные конструкции – 12 месяцев, на иные съёмные конструкции – 6 месяцев, на иные временные конструкции - не распространяется.*

## 9.МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ

9.1. В терапевтической стоматологии, 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 твёрдым 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 (соответствуют норме или нарушены);
- выпадение пломбы.

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

9.3. В ортопедической стоматологии, недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены «Исполнителем» в течение действующего гарантийного срока:

- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т. ч. откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъёмных конструкций протезов.