

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГБУЗ РБ
Стоматологическая поликлиника № 6 г. Уфа
С. В. Викторов
2026 г.



Положение об установлении гарантийного срока и срока службы на выполненные работы (оказанные услуги)

Настоящее **Положение** наряду с другими локальными актами ГБУЗ РБ Стоматологическая поликлиника № 6 г. Уфа (далее по тексту - Учреждение), а так же договорами возмездного оказания медицинских услуг, договорами на добровольное медицинское страхование за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента регулирует взаимоотношения, возникающие между учреждением и пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано на основании положений Гражданского кодекса РФ (часть вторая), Закона РФ от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Закона РФ от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг медицинскими организациями, утвержденных постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006.

1.2. Настоящим Положением определяются срок гарантии, срок службы на оказываемые населению стоматологические услуги, работы и порядок их предоставления.

1.3. Гарантийный срок - это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе, потребовать безвозмездного устранения их недостатков. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги. Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отобразить данную информацию в медицинской документации пациента (акте приема оказанных медицинских услуг).

1.4. Срок службы исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. На протяжении установленных сроков службы (Приложение 1,2,3) поликлиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы

1.5. Пациент вправе по своему выбору предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанные услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы. В этом случае пациент вправе требовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- безвозмездного повторного оказания услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной медицинской услуги третьими лицами, для этого пациент должен предоставить выписку из медицинской карты другой медицинской организации, рентгеновские снимки и результаты обследования, подтверждающие некачественное оказание услуги в ГБУЗ РБ Стомато-

логическая поликлиника №6 г. Уфа, и объем выполненных работ в другой медицинской организации;

- требовать расторжения Договора и возмещения убытков, в случае обнаружения существенных недостатков оказанной услуги.

1.6. Недостаток - несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям и технологиям, возможность возникновения, которого не была заранее оговорена с пациентом в Информированном Добровольном Согласии.

1.7. Существенный недостаток - это неустраняемый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоизмеримых расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением.

2. Порядок предоставления гарантий.

2.1 В соответствии с действующим законодательством, Учреждение в течение установленного гарантийного срока, отвечает за недостатки работы (оказания услуги), если не докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения им правил использования результатами работ, действий третьих лиц и/или обстоятельств непреодолимой силы.

2.2 В соответствии со ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», исполнитель своевременно предоставляет потребителю информацию об установленных гарантийных сроках (в виде настоящего Положения, информации на стенде, либо в Акте выполненных работ). В противном случае пациент вправе предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной услуги в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги.

2.3 Также Учреждение своевременно предоставляет пациенту необходимую и достоверную информацию о правилах и условиях эффективного использования результата комплексной стоматологической помощи, а именно - рекомендовать пациенту проведение 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).

Учреждение не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения правил использования результата работы.

2.1. Гарантия устанавливается только на работы (услуги), имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, зубные коронки, зубные протезы, ортодонтические аппараты. Приложение 1,2,3 к настоящему Положению.

Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- при обработке и пломбировании корневых каналов (эндодонтическое лечение) в соответствии с утвержденными методиками, а также при перелечивании каналов;
- при профессиональной чистке зубов;
- при наложении повязки (временной пломбы);
- при амбулаторных хирургических операциях (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.);
- при лечении заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей);
- при отбеливании зубов.

Кроме того, ввиду отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются при ортодонтическом лечении с использованием брекет-систем.

Стоматологические заболевания, не указанные в приложении № 1,2,3 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.

2.2. На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия в пределах максимальных сроков, определенных настоящим Положением.

2.3. В соответствии с действующим законодательством исполнитель обязан:
- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом,

2.4. - в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.

2.5. Показателями окончания терапевтического лечения является:

- при лечении кариеса – постановка постоянной пломбы;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - постановка постоянной пломбы и постоянное пломбирование корневых каналов.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения 5 критериев:

1) анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;

2) краевое прилегание. Определяется с помощью зондирования - пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд задерживается, видимой щели нет;

3) изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме - отсутствует);

4) рецидив кариеса по краю пломбы (в норме - отсутствует);

5) выпадение пломбы, подвижность пломбы, отлом части коронки зуба.

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

2.7. Показателем окончания ортопедического лечения является установка постоянной ортопедической конструкции.

2.8. Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:

- выпадение искусственных зубов и протезов;

- перелом базиса пластмассового протеза;

- разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров);

2.9. Гарантия на постоянные ортодонтические конструкции предоставляется по следующим позициям:

- отлом кламмера в пластмассовом ортодонтическом аппарате;

- перелом базиса протеза ортодонтического аппарата.

2.10. Гарантия на медицинское вмешательство «дентальная имплантация» предоставляется:

1. На имплантат, которая заключается в использовании изделия медицинского назначения - дентального имплантата, сертифицированного на территории Российской Федерации и отсутствие у него визуально определяемых дефектов - производственного брака, которые можно выявить без проведения специальных исследований в лабораторных условиях, а именно:

- попадание в состав имплантата примесей, которые могут поспособствовать отторжению;

- нарушение стандартной формы имплантата и другие дефекты при изготовлении

- некачественная шлифовка, неравномерное покрытие биоматериалами (если модель имплантата имеет их). За отторжение имплантата по причине наличия в нем производственного брака ответственность несет его производитель.

2. На имплантацию, под которой следует понимать соответствие проведенного медицинского вмешательства требованиям клинических рекомендаций (протоколов лечения), а именно:

- полное необходимое обследование пациента в подготовительном периоде (полноту проведенного медицинского обследования);
- рациональное планирование дентальной имплантации с учетом показаний и противопоказаний и с участием врача-стоматолога-хирурга, врача-стоматолога-ортопеда;
- стерильность условий проведения операции имплантации;
- преемственность хирургического и ортопедического этапов дентальной имплантации

В случае отсутствия остеоинтеграции в срок до 12 месяцев, когда имплантат не остеоинтегрируется (не приживается в кости) либо остеоинтегрируется не полностью (его нельзя использовать как опору для зубного протеза) при полном соблюдении врачом-стоматологом-хирургом стандарта проведения операции имплантации поликлиника в отдельных случаях может добровольно принять решение о единоразовом зачете стоимости имплантата и (или) операции в счет альтернативного протезирования либо принять решение о возврате стоимости имплантата и (или) операции пациенту. После подтверждения остеоинтеграции на рентгенологическом снимке, а также фиксации факта остеоинтеграции в истории болезни пациента, все риски возможного отторжения имплантата переходят на пациента.

- после протезирования на интегрированном имплантате (имплантатах) гарантийный срок составляет 1 год

Не являются гарантийными случаями отторжения имплантата в результате:

- нанесения травмы третьими лицами;
- влияния общих или системных заболеваний костной ткани; развитие у пациента общих заболеваний организма (эндокринной системы; онкологии др. состояний);
- возникновения воспалительных процессов полости рта, в том числе по причине недостаточного ухода;
- неправильно установки сторонней медицинской организацией на имплантат зубного протеза;
- нарушение пациентом правил поведения (полученных от врача-стоматолога - хирурга рекомендаций) в послеоперационный период
- нарушение пациентом правил (полученных от врача-стоматолога-ортопеда рекомендаций) пользования и ухода за зубным протезом
- не соблюдение рациональной гигиены полости рта
- не соблюдение сроков проведения профессионального ухода за установленными имплантатами, и не посещение врача-стоматолога — пародонтолога в сроки через 6 месяцев, через 1 год после установки имплантата, и 2 раза в год в последующем.

3. Снижение гарантийного срока и срока службы

3.1 Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

3.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических заболеваний (обменные нарушения и системные заболевания).

3.1.2 снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями.

3.1.3 прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов.

3.1.4 невыполнение 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 нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

3.1.7 другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента

3.1.8. При гигиеническом индексе «ГИ» (неудовлетворительная гигиена полости рта) больше 1,5 максимальные сроки гарантии и срок службы уменьшаются на 70 %;

3.1.9. При показателе КПУ от 13 до 18 максимальные сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30 %;

При КПУ более 18 максимальные сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

При неудовлетворительной гигиене полости рта, сопутствующих хронических заболеваниях максимальные сроки гарантии и сроки службы снижаются на 70%.

3.2. При наличии сопутствующих заболеваний пародонта, подвижности зубов, работе во вредных и опасных условиях, наличии вредных привычек срок гарантии и срок службы определяются лечащим врачом, исходя из индивидуальных особенностей медицинского статуса пациента. Обязательным условием предоставления гарантии в названных случаях является проведение курса профессиональной гигиены (2-4 раза в год), что определяется лечащим врачом.

3.3. Предоставление гарантии пациенту оформляется в Акте выполненных работ.

3.4. На временные конструкции (изделия) гарантия и сроки службы не устанавливаются.

3.5 При желании Пациента получить услугу (работу) по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов работ (услуг) лечащий врач имеет право установить гарантийный срок на данную работу (услугу) с максимальным сроком 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента.

4. Условия прекращения действия гарантии и срока службы

Предоставленные пациенту гарантии прекращаются в следующих случаях:

4.1. Пациент в процессе лечения или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

4.2. 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 медицинской карты, рентгенологическими снимками и др; В этом случае вопрос о сохранении гарантии будет решаться в индивидуальном порядке.

4.3. 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.)

4.4. Если 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);

4.5. Естественного истирания пломб вследствие возникшей патологии прикуса или бруксизма.

4.6. Воздействие форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), оказавших негативное влияние на результаты лечения;

4.7. Естественный износ матриц замковых съёмных протезов.

5. Исчисление срока гарантии

5.1. Гарантийный срок на работы (услуги) исчисляется с момента окончательной передачи результата работы лечащим врачом Пациенту, что оформляется Актом приема оказанных медицинских услуг.

5.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов, ортодонтических аппаратов исчисляется независимо от того пользуется ими в дальнейшем Пациент или нет. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

5.3. 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.

6. Обязанности сторон в период действия срока гарантии и срока службы

6.1. В соответствии с действующим законодательством Учреждение обязано:

- в течение установленного гарантийного срока устранять все недостатки, обнаруженные пациентом и возникшие по вине исполнителя, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

- в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;

- рассмотреть претензию по качеству выполненных работ (услуг) и принять меры по устранению выявленных недостатков в порядке и сроки, установленные законодательством РФ.

6.2. Пациент обязан:

- использовать и осуществлять уход за результатом выполненной работы (оказанной услуги) в соответствии с полученной инструкцией, которая получена им по окончании работы (услуги).

- неукоснительно выполнять назначения лечащего врача и требования гигиены полости рта;

- являться в назначенное врачом время для проведения профилактического осмотра и выполнения плановых коррекционных мероприятий;

- немедленно информировать Учреждение по фактам обнаруженных недостатков в работе (услуге) и не принимать мер по самостоятельному устранению выявленных недостатков или с привлечением третьих лиц в случае отсутствия крайней необходимости (появление острых болей, воспалительных процессов, иные неотложные состояния здоровья).

6.3. Обращения (претензии) пациентов по качеству выполненных работ (оказанных услуг) рассматриваются по заявлению на имя руководителя Учреждения. Обращения (претензии) принимаются в письменном виде или по электронной почте.

6.4. 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).