

Общество с ограниченной ответственностью «СВОИ ЛЮДИ»
Адрес: 141014, Московская область, г. Мытищи, ул. Трудовая, д. 22, пом. VII
ОГРН 1135029010467 ИНН 5029179832 Тел. +7 (495) 587-27-07, e-mail: sl-stom@sl-stom.ru

УТВЕРЖДАЮ



Приложение №1 к приказу №11-25 от 06.10.2025г.
Генеральный директор ООО «СВОИ ЛЮДИ»

Иванова Е.В.
Иванова Е.В.

**Положение об установлении гарантийного срока и срока службы
при оказании стоматологической помощи в ООО "СВОИ ЛЮДИ"**

МЫТИЩИ
2025

1. Общие положения

Настоящее Положение разработано в целях урегулирования взаимоотношений между учреждением и пациентом при оказании стоматологической помощи. А также закрепляет права учреждения в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» статьей 5 устанавливать сроки службы и гарантийные сроки на выполненные работы; обязанности учреждения по устранению недостатков работы, проявленных в течение гарантийного срока и по истечении гарантии в пределах установленных сроков службы.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» №323-ФЗ, от 21.11.2011, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ №2-ФЗ от 09.01.96г., Федерального Закона РФ от 17.12.99г. №212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 года № 736.

Гарантийный срок – это временной период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе/оказанной услуге, потребитель (пациент) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков 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 потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь.
- возмещение понесенных расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами.

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

Гарантийный срок - это период бесплатного устранения доктором (учреждением) устранимых недостатков – мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента.

К устранимым недостаткам относят, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, коррекцию ложа съемного зубного протеза и др.

1.2 Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию по назначению. Это период, когда исполнитель (изготовитель) несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги (работы).

Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается исполнителем в процессе ее оказания в соответствии с Порядками оказания стоматологической помощи, утвержденными министерством здравоохранения Российской Федерации.

1.3 Недостаток стоматологической услуги – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов (протоколов лечения).

1.4 Существенный недостаток - это 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, либо на устранение которого требуются большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, потребитель (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. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом).

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, потребитель (пациент) по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу,

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,

- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

1.5 В соответствии с действующим законодательством исполнитель ООО "СВОИ ЛЮДИ":

- отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

отвечает в течение установленного срока службы только за существенные недостатки работы, если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;

- в соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

рекомендует потребителю (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.

В случае несоблюдения потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах Приложений, 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.

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

В соответствии с установленными гарантиями ООО "СВОИ ЛЮДИ" безвозмездно в течение гарантийного срока устраняет все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями потребителем (пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в ООО "СВОИ ЛЮДИ".

Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги (работы), оказываемые ООО

1. Обязательные гарантии

ООО "СВОИ ЛЮДИ" при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

соблюдение безопасности, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, а также использованием разрешенных к применению Министерством здравоохранения РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с Уставом и Лицензией;

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

тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей стоматологов всех профилей, зубных врачей, зубных техников;

индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст потребителя (пациента), 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 учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

2. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг

2.1. Услуги по терапевтической стоматологии

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 перед протезированием или ортодонтическим лечением.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

Признаками завершения лечения являются:

при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;

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

Терапевтическая стоматология

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании терапевтической помощи с использованием стоматологических материалов импортного производства.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
	Восстановление зуба пломбой с использованием материалов из фотополимеров 1 поверхность	1 год	2 года
	Восстановление зуба пломбой с использованием материалов из фотополимеров 2 поверхности	1 год	2 года
	Восстановление зуба пломбой с использованием материалов из фотополимеров 3 поверхности	1 год	2 года

Примечание:

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

При КПУ зубов 13-18 сроки снижаются на 30%.

При КПУ более 18 – сроки снижаются на 50%.

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

3. В случае возникновения патологических состояний, новых заболеваний или вредных внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах и/или окружающих тканях, в том числе длительный прием

лекарственных средств при лечении общих заболеваний – гарантия не предоставляется, срок службы уменьшается на 80%.

4. Пациенту не предоставляется гарантия (сроки службы не устанавливаются) в случае частичного или полного отказа от согласованного плана лечения.

5. Пациенту не предоставляется гарантия и не устанавливаются сроки службы при лечении зуба с разрушением более 50% его тканей (если есть показания для дальнейшего протезирования).

6. На лечение у пародонтолога гарантийные сроки не предоставляются.

7. На лечение корневых каналов или при перелечивании корневых каналов гарантийные сроки не предоставляются.

Гарантия аннулируется:

- при нарушении со стороны потребителя (пациента) 1,5 года графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток и т.д.).

- При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

- При замене временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО "СВОИ ЛЮДИ". В рассмотрении таких замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

2.2. Услуги по ортопедической стоматологии

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.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

металлокерамические коронки, а также мостовидные конструкции,

виниры;

безметалловые коронки (прессованная керамика, из диоксида циркония);

съёмные конструкции: полные и частичные съёмные конструкции, спеченная керамика, бюгельные протезы (с замками, кламмерами);

- при протезировании с опорой на импланты;

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;

- временные (иммедиат) протезы.

С Р О К И

службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании ортопедической стоматологической помощи.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
	Штифтовая культевая вкладка металлическая	1 год	2 года
	Окклюзионная вкладка керамическая	9 месяцев	1,5 года
	Винир керамический ЕМАХ	9 месяцев	1,5 года
	Коронки из металлокерамики	1 год	2 года
	Коронки на основе диоксида циркония	1 год	2 года
	Коронки керамические ЕМАХ	1 год	2 года
	Восстановление зуба временной фрезерованной CAD/CAM коронкой	месяц	6 месяцев
	Коронки цельнолитые из КХС	1 год	2 года
	Мостовидные протезы цельнолитые из КХС	6 месяцев	1 год
	Мостовидные протезы временные фрезерованные CAD/CAM	месяц	месяца

Мостовидные протезы металлокерамические	1 год	2 года
Мостовидные протезы на основе диоксида циркония	год	2 года
Бюгельные протезы	1 год	2 года
Телескопический протез	1 год	2 года
Частичные съемные пластиночные протезы	1 год	1 год
Полные съемные пластиночные протезы	1 год	1 год
Конструкции с опорой на имплантаты на основе диоксида циркония	1 год	2 года
Постоянная акриловая конструкция All on 4, on 6.	1 год	2 года
Акриловая конструкция временная с опорой на 4-6 имплантах	6 месяцев	1 год
Каппа при бруксизме	2 недели	1 месяц
Частичные съемные нейлоновые протезы	6 месяцев	1 год
Полные съемные протезы из материала Акри фри	6 месяцев	1 год

Примечание:

Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте. 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

2. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при невыполнении рекомендованного плана лечения;
- при ремонте съемных протезов, подлежащих замене (переломы, приварка зубов, кламмеров и пр.);
- при повторной фиксации коронок, вкладок, мостовидных протезов, подлежащих замене в соответствии со сроками службы.

Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;

наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз.

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

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

Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает потребителю (пациенту) с записью в амбулаторной карте и в акте выполненных работ.

Отторжение импланта, откол облицовки коронки зуба, пломбы, перелом протеза, отёк – указанные обстоятельства не являются отрицательным результатом ортопедического стоматологического лечения, а одним из допустимых осложнений. Корректировка плана лечения при наступлении указанных обстоятельств при оказании ортопедической стоматологической помощи может быть произведена лечащим врачом по ходу ее оказания с обязательным уведомлением об этом потребителя (пациента).

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с ООО "СВОИ ЛЮДИ" и врача стоматолога ортопеда снимается.

До момента сдачи ортопедической конструкции потребитель (пациент) имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);

выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

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

При протезировании с опорой на импланты гарантийный срок и срок службы ортопедической конструкции устанавливается в соответствии с аналогичной конструкцией протеза при протезировании без имплантов. При наличии у пациента хронических заболеваний гарантийный срок и срок службы устанавливается врачом индивидуально. Гарантийный срок и срок службы не устанавливается в случае потребления пациентом табака.

2.3. Услуги по ортодонтической стоматологии

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

В связи с тем, что ортодонтическое лечение носит индивидуальный характер и зависит от сложности зубочелюстной аномалии у каждого пациента, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
	Каппа ортодонтическая ретенционная	неделя	6 месяцев
	Несъемный ретейнер	месяца	1 год
	Каппа ортодонтическая с перемещением	неделя	месяц
	Съемный аппарат одночелюстной	недели	месяцев
	Съемный аппарат двухчелюстной	недели	6 месяцев
	Несъемный элемент аппаратуры	1 неделя	1 месяц

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте врачом ортодонтом ООО "СВОИ ЛЮДИ".

2. Гарантийные сроки и сроки службы на ортодонтические аппараты не устанавливаются в случае приобретения их в торговых организациях.

3. Гарантийный срок аннулируется:

при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,

при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

- когда при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов –стоматологов по направлению врача ортодонта;

- когда после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

2.4. Услуги по детской стоматологии

Успешность лечения молочных и постоянных зубов зависит от состояния общего здоровья ребенка (принадлежность к группе здоровья детей), состояния полости рта (значения индексов кп и КПУ,

интенсивности течения кариеса, уровня гигиены полости рта, удовлетворительного поведения ребенка в кресле врача–стоматолога. При соблюдении всех рекомендаций врача и удовлетворительном состоянии полости рта и общего здоровья ребенка процент успешности лечения выше и срок службы вылеченных зубов (как молочных, так и постоянных зубов) увеличивается.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании терапевтической помощи на детском приеме с использованием стоматологических материалов импортного производства.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
	Постановка пломб на молочные зубы из стеклоиномерного цемента	6 месяцев	1 год
	Пломбы и реставрационные работы из материалов светового отверждения на молочные зубы	1 год	1,5 года

2.5. Услуги при проведении дентальной имплантации

При проведении медицинского вмешательства дентальной имплантации предоставляются гарантии:

1. На имплантат, гарантия заключается в использовании изделия медицинского назначения – дентального имплантата, сертифицированного на территории Российской Федерации и отсутствия у него визуально определяемых дефектов – производственного брака, которые можно выявить без проведения специальных исследований в лабораторных условиях. За отторжение имплантата по причине наличия в нем производственного брака ответственность несет производитель.
2. На имплантацию, под которой следует понимать соответствие проведенного медицинского вмешательства требованиям порядков, стандартов и клинических рекомендаций (протоколов лечения). Максимальный срок гарантии на медицинское вмешательство дентальная имплантация – 1 год.

Не являются гарантийными случаями отторжения имплантата в результате:

- курения табака и табачных изделий и никотиносодержащей продукции;
 - нанесения травмы третьими лицами;
 - возникновения воспалительных процессов полости рта, в том числе по причине недостатка ухода;
 - установка сторонней организацией на имплантат зубного протеза либо других конструкций;
 - нарушение пациентом правил поведения (полученных от врача стоматолога хирурга рекомендаций) в послеоперационный период;
 - нарушение пациентом правил поведения (полученных от врача стоматолога ортопеда рекомендаций) пользования и ухода за зубным протезом;
 - не соблюдения рациональной гигиены полости рта (при определении гигиенического индекса);
- не соблюдения сроков проведения профессионального ухода за установленными имплантатами, и не посещение врача стоматолога в сроки: через 6 месяцев, через год после установки имплантата и 2 раза в год в последующем.

3. Стоматологические услуги, на которые не устанавливаются гарантийные сроки.

Стоматологические заболевания, не указанные в Приложениях, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения (о данных рисках пациент информируется врачом посредством двухстороннего подписания информированного добровольного согласия).

К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- амбулаторные хирургические операции;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;

- профессиональное отбеливание зубов;

Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке. На рентгенологическое обследование гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются.

3.1 Обработка и пломбирование корневых каналов

Опыт врачей-стоматологов ООО "СВОИ ЛЮДИ" показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85% - 90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

3.2 Постановка имплантатов

Исполнитель гарантирует:

полное приживление имплантатов в 95 % случаев. Поставленные имплантаты надежно служат от 5 лет и более.

обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;

использование сертифицированных титановых имплантатов производства российских и ведущих зарубежных фирм;

максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;

- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

. Снижение гарантийного срока и срока службы

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

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

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

- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен; - самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом); **при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;**

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

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

. Отмена гарантийных сроков и сроков службы

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

при неоднократном (более двух раз) обнаружении у потребителя (пациента) неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций стоматолога;

- если потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;

- невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы определяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии; если в период лечения у врача потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;

Исключение составляют те случаи, когда Потребитель (пациент) вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе или в ночное время при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др;

- если потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- естественный износ матриц замковых съемных протезов.

. МЕТОДИКА

клинического обследования пациента с целью установления сроков гарантии и сроков службы в ООО

1. Терапевтическая и детская стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

- 1) Цвет пломбы соответствует цвету эмали фронтального зуба (да/нет);
- 2) Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
- 3) Вторичный кариес под пломбой (да/нет);
- 4) Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет); 5)

Окклюзионные и/или межзубные контакты в области запломбированного зуба (соответствуют возрастной норме/ нарушены);

Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

К категории существенных недостатков относятся следующие:

- выпадение пломбы

подвижность пломбы

- отлом части коронки витального («живого») зуба

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы срока службы.

2. Ортопедическая стоматология.

Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы,

краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.

- изменение цвета протезов.

- оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой.

- отлом кламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба.

- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки.

- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба. перелом протезов.

г. Мытищи

06.10.2025г.

ПРИКАЗ №11-25

Об установлении гарантийного срока и срока службы
при оказании стоматологической помощи в ООО "СВОИ ЛЮДИ".

В соответствии с Основами законодательства Российской Федерации «Об охране здоровья граждан» и в целях дальнейшего совершенствования качества медицинской помощи населению,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «СВОИ ЛЮДИ»» (Приложение №1).
2. Приказ довести до сведения всех сотрудников ООО «СВОИ ЛЮДИ»
3. Ответственность за исполнение данного приказа возложить на Заместителя Генерального директора ООО «СВОИ ЛЮДИ» Дорофееву М.С.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой

С Приказом №11-25 от 06.10.2025г. работник ознакомлен: Ф.И.О.

должность зам. ген. дир. Дорофеева М.С. Д.С.

Генеральный директор
ООО «СВОИ ЛЮДИ»



Иванова Елена Владимировна

06.10.2025г.