ПРИКАЗ № 2

«26» октября 2026 г. **г. Санкт-Петербург**

Об утверждении изменений в Положении о гарантийных сроках и сроках службы на результат работ и при оказании стоматологических услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Ввести с 26.10.2026 новое Положении о гарантийных сроках и сроках службы на результат работ и при оказании стоматологических услуг.
2. Контроль над исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
3. Приложение: ***Положении о гарантийных сроках и сроках службы на результат работ и при оказании стоматологических услуг***

Генеральный директор
ООО «Свежее дыхание» **Крушев А.Л.**

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ СРОКАХ И СРОКАХ СЛУЖБЫ НА РЕЗУЛЬТАТ РАБОТ И ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

ООО «Свежее Дыхание»

Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано во исполнение требований:

- статей 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации;
- статьи 5 Закона РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей»;

1.2. **Стоматологические услуги** – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания.

Под стоматологическими услугами понимаются:

- осмотр полости рта
- лечение пульпы зуба
- лечение кариеса и некариозных поражений твёрдых тканей зуба
- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиена полости рта;
- операция удаления зуба;
- лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области;
- амбулаторные хирургические операции;
- установка дентального имплантата;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- отбеливание зубов.

1.3. **Стоматологические работы** – медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока.
Под стоматологическими работами понимаются:

- диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей) рентгенологические исследования и прочее);
- прямые композитные реставрации (пломбы);
- непрямые реставрации (вкладки, виниры);
- протезы съемные и несъемные, временные и постоянные;
- съемные ортодонтические аппараты;
- ретейнеры несъемные.

1.4. Здесь и далее по тексту термины «Заказчик» и «Пациент» взаимозаменяемы. Термин «Заказчик» используется преимущественно для обозначения лица, обратившегося в медицинскую организацию, в юридических (договорных) отношениях с Исполнителем. Термин «Пациент» применяется в контексте получения медицинской услуги и отношений с медицинской организацией (врачом).

1.5. Гарантийные обязательства в отношении стоматологических работ
Гарантийное обязательство является двусторонним, взаимным обязательством медицинской организации и пациента, в рамках которого клиника обязуется ознакомить пациента с порядком гарантийного лечения и установленными прогнозами лечения, а пациент обязуется соблюдать условия предоставления гарантийного лечения. [1]

1.6. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования заказчика, а заказчик вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой стоматологической работы из аналогичного материала, отвечающего стандартам качества;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы заказчиком, о чем делается запись в акте приема-передачи с одновременной подписью врача и пациента.

1.7. Недостаток качества работы – это ее несоответствие тем целям, для которых результаты стоматологических работ обычно используются, а также требованиям стандартов.

1.8. Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения заказчиком рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения (ч. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

1.9. Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата стоматологической работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию и безопасен; исчисляется со дня принятия результата работы Заказчиком, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта), о чем делается запись в медицинской карте пациента.

1.10. Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, неустранимый недостаток (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы) либо на устранение этого недостатка требуются значительные затраты времени или средств.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, Заказчик вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков. При этом обязанность доказывания вины Исполнителя услуги лежит на пациенте.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, Заказчик 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.

2. Условия настоящего Положения

2.1. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно условиям договора.

2.2. Срок ответа на письменную претензию пациента – 10 рабочих дней. Сроки удовлетворения требований пациента об устранении недостатка в выявленной работе определяются и согласуются сторонами, исходя из:

- необходимости определения того, является ли случай гарантийным;
- определения того, каким образом будет устраняться недостаток (посредством восстановления (ремонта) разрушенных, поврежденных частей зуботехнических конструкций либо изготовления их заново);
- возможностей пациента своевременного посещения назначенных приемов, наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего врача.

2.3. В случае устранения недостатков по гарантии решение относительно способа его устранения (ремонт/коррекция существующей либо изготовление новой конструкции, пломбы, вкладки) принимает врач, исходя из медицинских показаний, а также того, какой способ будет наименее травматичен и причинит пациенту наименьший дискомфорт. При устранении недостатков путем коррекции/ремонта, гарантийное лечение производится на приеме врача в день записи на прием, при этом первоначально установленный гарантийный срок не прерывается. В случае, если ортопедическая и ортодонтическая конструкция будет подлежать ремонту, гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого пациент конструкцией не пользовался.

При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново.

2.4. Клиника выполняет гарантийные обязательства по устранению недостатков в выполненных стоматологических работах при условии:

- прохождения пациентом профилактических осмотров у Исполнителя в соответствии с индивидуальным графиком профилактических осмотров;
- соблюдения пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в соответствии с рекомендациями врача

2.5. Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате (негарантийные случаи):

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария,);
- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- многоплодная беременность;
- выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

2.6. Гарантийное лечение не производится также в случаях:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
- осложнений после эндодонтического лечения зубов, возникших через год и позже;
- осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней;
- выпадения коронок с фронтальных временных зубов в случае значительного разрушения зубов кариозным процессом;
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках.
- острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания.

3. Сроки службы и гарантийные сроки стоматологических работ:

На большинство стоматологических работ в клинике установлены средние гарантийные сроки и сроки службы. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого пациента устанавливаются лечащим врачом в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантии.

С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены, по сравнению со средними, что фиксируется врачом в истории болезни пациента.

В клинике устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы:

Наименование работы	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из композита, композитная реставрация	2 года	5 лет
Пломба из композита, композитная реставрация временного зуба	до смены на постоянный	до смены на постоянный
Пломба из композита на временном зубе после эндодонтического лечения при отказе от покрытия коронкой	3 месяца	1 год
Временная пломба	1 месяц	6 месяцев
Ортодонтическое кольцо для удержания места после раннего удаления временного зуба	до смены на постоянный	до смены на постоянный
Эндодонтическое лечение временного зуба	1 год	до смены на постоянный
Пломба из стеклоиономерного цемента	1 месяц	6 месяцев
Восстановление под ортопедическую конструкцию терапевтическое	6 месяцев	5 лет

Восстановление под ортопедическую конструкцию культевой вкладкой	6 месяцев	5 лет
Непрямые реставрации коронковой части зуба (вкладки)	2 года	7 лет
Виниры	2 года	7 лет
Временные коронки	6 месяцев	6 месяцев
Постоянные коронки	2 года	7 лет
Мостовидные протезы (в том числе с опорой на дентальные имплантаты)	2 года	7 лет
Временные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
Съемные пластиночные протезы	6 месяцев	3 года
Бюгельные протезы	2 года	5 лет
Съемные ортодонтические аппараты	6 месяцев	1 год
Несъемные ортодонтические аппараты	6 месяцев	1 год
Шинирование	3 месяца	1 год
Несъемный ретейнер	6 месяцев	1 год
Съемный ретенционный аппарат (капа, пластинка)	6 месяцев	1 год
Ночная защитная капа	6 месяцев	1 год
Фиксация фрагмента зуба при травме**	1месяц	5 лет

* Сроки службы распространяются только на комплексную стоматологическую помощь (комплексную санацию полости рта) и устанавливаются в индивидуальном порядке.
** При изготовлении защитной каппы у врача-ортодонта срок гарантии –2 года.

4. Особенности определения конкретных сроков:
КПУ – стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта, а именно: количество удаленных зубов, вылеченных зубов и зубов, требующих лечения.

Для терапевтических работ с 18 лет:
При КПУ 13-18 сроки снижаются на 30%;
При КПУ более 18 сроки снижаются на 50%
Для терапевтических работ до 18 лет :
3-6 лет При КПУ 3-6 сроки снижаются на 30%
При КПУ < 6 сроки снижаются на 50%
7-10 лет При КПУ 6-8 сроки снижаются на 30%
При КПУ < 8 сроки снижаются на 50%
11-14 лет При КПУ 5-8 сроки снижаются на 30%
При КПУ < 8 сроки снижаются на 50%
15-18 лет При КПУ 7-9 сроки снижаются на 30%
При КПУ < 9 сроки снижаются на 50%
При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964)

Для ортопедических работ:
При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования сроки снижаются на 50%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964).

5. Гарантийные обязательства в отношении стоматологических услуг
На стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального выражения, не представляется возможным установить гарантийные сроки и сроки службы. Тем не менее, во всех перечисленных случаях клиника гарантирует соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи, а также дает определенные ниже прогнозы успешности проводимого лечения.

Во всех случаях оказания стоматологических услуг безусловно гарантируется:

● предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья;
● проведение консультации и консилиума — как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента;
● проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
● учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
● составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
● индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;
● безопасность лечения — обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
● точная диагностика;
● тщательное соблюдение технологий лечения;
● применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
● проведение контрольных осмотров;
● проведение профилактических осмотров;
● мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
● определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;

Совокупность данных обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.

6. **Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг:**

При обработке и пломбировании корневых каналов:
Опыт нашей клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат в среднем достигается в 90% случаев. Успех лечения корневых каналов при первичном лечении зубов без рентгенологического изменения 93% успеха. При первичном лечении зубов и изменением на рентгенограмме 70-80% успеха. При перелечивании ранее леченного, имеющего рентгенологическое изменения, успех 60-65%. При сочетании перелечивания ранее пролеченного канала зуба с хирургической операцией по удалению очага поражения из костной ткани успех 75%. Успех эндодонтического лечения временных зубов 93% при лечении методом пульпотомии и 80% при лечении методом экстирпации.

При проведении операции костной пластики:
На сегодняшний день успех аугментации на в/ч – 80-85%, аугментации на н/ч – 65-70%.
Нормальный прирост костной ткани в области проведения аугментации по завершению лечения составляет 60-70% от объема первично внесенной собственной и (или) искусственной костной ткани. Иногда бывает, что операция проходит почти безрезультатно - остеопластический материал рассасывается, костная ткань не регенерирует. В этом случае необходимо повторить операцию, используя другие материалы.

При постановке имплантата:
Срок приживаемости импланта составляет от 3-12 месяцев. Мы гарантируем полное приживление имплантатов в 93% случаев. [1] Однако, есть 10% случаев, когда имплантат не остеоинтегрируется (не приживается в кости) либо остеоинтегрируется не полностью (его нельзя использовать как опору для зубного протеза) при полном соблюдении врачом хирургом стандарта проведения операции имплантации. В случае отсутствия остеоинтеграции в указанный срок по описанным причинам клиника в отдельных случаях может добровольно [2] 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.

При лечении заболеваний пародонта:
При выполнении пациентом рекомендаций врача, изложенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг, мы гарантируем снижение микробной нагрузки, в результате лечения тканей пародонта в области очага воспаления становятся стерильными, резко повышается местный иммунитет, исчезают симптомы воспаления.

При проведении профессиональной гигиенической обработки, отбеливании

зубов и ортодонтическом лечении:
Мы гарантируем выполнение перечисленных манипуляций в соответствии с требованиями общепринятых стандартов и клинических рекомендаций.

При проведении клинического отбеливания:
При выполнении пациентом рекомендаций врача, изложенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг, мы можем гарантировать длительность сохранения эффекта отбеливания. Клинические исследования показывают, что через 1-3 года эффект отбеливания сохраняется у 74% пациентов, через 3-5 лет – у 62% пациентов.

[1] Данные исследований, проводившихся на специальной выборке пациентов с идеальными условиями для имплантации (оптимальными характеристиками костной ткани, состояния пародонта).
[2] С позиции российского законодательства о защите прав потребителей операция имплантации является услугой, качество которой определяется соблюдением стандарта ее оказания, а не достижением гарантированного результата.

Генеральный директор Крушев А.Л.

