

МЕДИЦИНСКОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ «НОВАЯ БОЛЬНИЦА»

Городская клиническая больница № 33

П Р И К А З

Екатеринбург

« 09 ЯНВ 2024 » \_\_\_\_\_ 2024 г.

№ 51

Об утверждении Положения  
об установлении гарантийных сроков  
и сроков службы при оказании стоматологических  
услуг в ООО МО «НОВАЯ БОЛЬНИЦА»

В целях обеспечения единого подхода к срокам гарантии и срокам службы, совершенствования оказания стоматологической помощи в ООО МО «НОВАЯ БОЛЬНИЦА»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Ввести в действие Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг в ООО МО «НОВАЯ БОЛЬНИЦА» с 01.01.2024 г. (Приложение № 1).
2. Заведующей стоматологического отделения Ветровой Е.Е. обеспечить внедрение Положения в стоматологическом отделении, организовать ознакомление с настоящим приказом сотрудников отделения под роспись.
3. Врачам-специалистам стоматологического отделения нести персональную ответственность за полноту и правильность установления сроков гарантии и сроков службы на результаты своей работы.
4. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заведующую отделением № 2 поликлиники Гомзикову Н.В.
5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Зам. генерального директора  
по экономическим вопросам

М.А. Гиршевич

«Об утверждении Положения об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг в ООО МО «НОВАЯ БОЛЬНИЦА»

## ПОЛОЖЕНИЕ

### об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг в ООО «Медицинское объединение «НОВАЯ БОЛЬНИЦА»

#### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «о защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей), Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006», иными нормативно- правовыми актами РФ.
- 1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат выполненных стоматологических услуг (работ) в ООО «Медицинское объединение «НОВАЯ БОЛЬНИЦА» (далее - именуемая «медицинская организация», «исполнитель»),
- 1.3. Гарантийные сроки и сроки службы могут быть установлены исключительно **на овеществленный результат выполненной работы (вещь)** в соответствии со ст. 5 Закона о защите прав потребителей (например, пломба, протез и т.п.).  
Установление указанных сроков на услуги (работы), **результатом которых не является создание нового материального результата (вещи) невозможно** и не предусмотрено законом, поскольку услуга потребляется в момент ее оказания и результат, ради которого заключается договор, в каждом конкретном случае не всегда достижим, в том числе в силу объективных причин (например, нельзя установить подобные сроки на отсутствие в какой-либо срок после лечения обострения заболевания, на обязательное приживление имплантата, выздоровление и пр.)<sup>1</sup>.
- 1.4. **Гарантийный срок** - это период, в течение которого в случае обнаружения в работе недостатка, исполнитель обязан удовлетворить требования потребителя, установленные статьей 29 Закона о защите прав потребителей и в порядке, установленном данной статьей (объем данных требований и порядок предусмотрен также разделом 2 настоящего Положения). Гарантийный срок исчисляется с момента установления результата работы в полость рта пациента.
- 1.5. **Срок службы** - это период времени, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 29 Закона о защите прав потребителей (объем данных требований и порядок предусмотрен также разделом 3 настоящего Положения). Срок службы исчисляется с момента установления результата работы в полость рта пациента.
- 1.6. **Недостаток** - это несоответствие выполненной работы или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке (порядкам оказания медицинской помощи, стандартам оказания медицинской помощи, клиническим рекомендациям (протоколам лечения)) или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых результат выполненной работы такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.  
Как правило, могут быть следующие недостатки:
  - отлом части коронки зуба, полной искусственной коронки из протеза;
  - расцементировка несъемных конструкций протезов;
  - отлом части пломбы и пр.
- 1.7. **Существенный недостаток** - это неустранимый недостаток (не может быть устранен посредством проведения мероприятий по его устранению), либо недостаток, который не может быть устранен без

несоразмерных расходов или затрат времени, либо выявляется неоднократно, либо проявляется вновь после его устранения.

Как правило, существенными могут быть следующие недостатки:

- неоднократное выпадение пломбы или вкладки из одного и того же зуба;
- подвижность пломбы или вкладки;
- повторный отлом части коронки зуба, полной искусственной коронки из протеза;
- нарушение целостности коронки и (или) мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба и пр.

## **2. Особенности удовлетворения требований потребителей при выявлении недостатка в зависимости от установленного гарантийного срока, а также от времени обнаружения недостатков**

2.1. Потребитель при обнаружении **недостатков** выполненной работы в течение установленного гарантийного срока, если данный недостаток невозможно было обнаружить при принятии выполненной работы или в ходе ее выполнения, вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков выполненной работы или заявить иные требования, предусмотренные Законом о защите прав потребителей. При этом права на возврат полной стоимости оказанной услуги (выполненной работы) Законом о защите прав потребителей не предусмотрено.

**В этой ситуации исполнитель отвечает за недостатки результата работы, если исполнитель не докажет, что они возникли:**

- после принятия работы потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (например, невыполнение данных врачом рекомендаций по уходу за полостью рта, невыполнением необходимых лечебных мероприятий в соответствии с согласованным планом лечения, невыполнение профилактических осмотров в указанных лечащим врачом режиме и пр.);

- вследствие действий третьих лиц;

- вследствие действия непреодолимой силы (например, ухудшение состояния здоровья, инволютивное развитие челюстной системы и иные изменения организма, предвидеть и предугадать степень развитие которых было невозможно в момент выполнения работы).

2.2. Потребитель при обнаружении **недостатков** выполненной работы за пределами установленного гарантийного срока либо при отсутствии установленных гарантийных сроков, но в пределах двух лет после принятия результата работы, также вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков выполненной работы или заявить иные требования, предусмотренные Законом о защите прав потребителей.

Однако в этой ситуации исполнитель отвечает за недостатки результата работы, если потребитель докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

2.3 Потребитель имеет иные права в случае выявления недостатков, не связанные с установленным сроком гарантийных обязательств, предусмотренные действующим законодательством.

## **3. Особенности удовлетворения требований потребителей при выявлении существенного недостатка в зависимости от установленного срока службы, а также от времени обнаружения недостатков**

3.1. Потребитель при обнаружении **существенных недостатков** выполненной работы в пределах установленного срока службы или десяти лет, если срок службы не установлен, вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков в течение 20 дней со дня предъявления данного требования, если потребитель докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. В случае, если существенность недостатка определялась неустранимостью, либо если в течение 20 дней существенный недостаток не устранен исполнителем, потребитель имеет право требовать соответствующего уменьшения цены за выполненную работу или отказ от исполнения договора о выполнении работы и возмещения убытков, или иные требования, предусмотренные Законом о защите прав потребителей.

3.2. Потребитель имеет иные права в случае выявления существенных недостатков, не связанные с

установленным сроком службы, предусмотренные действующим законодательством.

#### 4. Особенности установления гарантийных сроков и сроков службы

- 4.1. На результаты работ (овеществленный результат) в медицинской организации лечащим врачом устанавливаются конкретный гарантийный срок и срок службы, предусмотренный настоящим Положением. Возможные гарантийные сроки и сроки службы приведены в таблице № 1 (для взрослых) и таблице № 2 (для детей).
- 4.2. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого пациента устанавливаются лечащим врачом в зависимости от:
- вида выполненной работы и использованных материалов;
  - клинической картины зубочелюстной системы пациента (ситуации в полости рта), которая в первую очередь определяется количеством кариозно-пораженных зубов, наличием пломб и удаленных зубов; уровнем гигиены полости рта.

Указанные обстоятельства влияют на итоговый срок гарантии и срок службы, которые могут быть снижены лечащим врачом в следующих пределах:

**В зависимости от количества кариозно-пораженных зубов (К - на постоянном зубе, к - на молочном зубе), зубов с установленными пломбами (П - на постоянном зубе, п - на молочном зубе) и удаленных зубов (У), который принято обозначать индексом «КПУ» (суммируется количество зубов с кариесом, пломбами и количество удаленных зубов) при постоянном прикусе, индексом «КПУ+кп» - при сменном прикусе, индексом «кп» - при молочном прикусе.**

##### Для взрослых пациентов:

- при КПУ зубов до 8 сроки не снижаются;
- при КПУ зубов 8-12 сроки снижаются на 15%;
- при КПУ зубов 13-18 сроки снижаются на 30%;
- при КПУ зубов более 18 - сроки снижаются на 50%.

Для пациентов детского возраста сроки снижаются в зависимости от показателя - индекса кп, КПУ+кп, КПУ по возрастным группам: В возрасте 3-6 лет:

- показатель 3-6 сроки снижаются на 30%
- показатель более 6 сроки снижаются на 50 % В возрасте 7-10лет:
- показатель 6-8 сроки снижаются на 30%
- показатель более 8 сроки снижаются на 50% В возрасте 11-14 лет:
- показатель 5-8 сроки снижаются на 30%
- показатель более 8 сроки снижаются на 50% В возрасте 15-18 лет:
- показатель 7-9 сроки снижаются на 30%
- показатель более 9 сроки снижаются на 50%

При неудовлетворительном уровне гигиены полости рта у взрослых пациентов и пациентов детского возраста сроки гарантии и сроки службы уменьшаются на 70%.

- 4.3. При наличии одновременных оснований для снижения гарантийных сроков и сроков службы как по индексу КПУ (кп, КПУ+кп),и неудовлетворительной гигиене полости рта - снижение указанных сроков на 70% .
- 4.4. Определенные на основании настоящего Положения гарантийный срок и срок службы могут указываться в медицинской документации пациента лечащим врачом.
- 4.5. При наступлении гарантийного случая Пациент (Потребитель, заказчик, законный представитель) должен уведомить Исполнителя о возникшей ситуации в письменном виде с соблюдением порядка, установленного действующим законодательством. Исполнитель рассматривает данное обращение в сроки, установленные законодательством.

## Гарантийные сроки и сроки службы на терапевтические услуги.

№ п/п	Вид	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из композиционного материала химического отверждения	6 месяцев	9 мес.
2.	Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:		
2.1	I класс по Блэку (на жевательной поверхности боковых зубов)	1 год	2 года
2.2	II класс по Блэку (на боковых поверхностях боковых зубов)	9 месяцев	1,5 года
2.3	I класс по Блэку (с парапульпарными штифтами)	1 год	2года
2.4	III, IV класс по Блэку (на боковых поверхностях передних зубов)	9 месяцев	1,5 года
2.5	V класс по Блэку (на пришеечных поверхностях всех зубов)	9 месяцев	1,5 года
3.	Виниры (облицовка передних зубов)	9 месяцев	1,5 года

### Ортопедическая стоматология

№ п/п	Вид	Срок гарантии	Срок службы
1.	<b>Коронки:</b>		
1.1	• металлокерамики	1 год	2 года
1.2	• цельнокерамические	1 год	2 года
1.3	• цельнолитые	1год	2 года
1.4	• на диоксиде циркония	1 год	2 года
2.	Виниры	1 год	2 года
3.	<b>Мостовидные протезы:</b>		
3.1	• металлокерамические	1 год	2 года
3.2	• цельнолитые	1 год	2 года
3.3	• на диоксиде циркония	1 год	3 года
4.	Вкладки	1 год	2 года
5.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
6.	Частичные пластиночные съемные протезы	1 год	2 года
7.	Полные съемные протезы	1 год	2 года

Гарантия на ортопедические работы выдается при условии полного функционального восстановления зубочелюстной системы. Врач – стоматолог ортопед имеет право изменить гарантийный срок (срок службы) на ортопедическую конструкцию, предварительно известив об этом пациента. Подготовка зубов под протезирование и изменение ортопедической конструкции выполняется за счет пациента. Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев: - наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз, периодонтиты, сахарный диабет, аутоимунные и инфекционные заболевания, онкология и др. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 1 – 2 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболеваний десен. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным. В период срока гарантии(срока службы) перебазировка ортопедических конструкций может осуществляться на платной основе. Срок гарантии не возобновляется при коррекции и переделки 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 другое медицинское учреждение.

#### **ПРИМЕЧАНИЕ:**

При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%.

При нарушении графиков профилактических осмотров, плана лечения, все сроки аннулируются.

**При протезировании на имплантах сроки гарантии и службы определяются только на ортопедические конструкции.**

#### **5. Сведения о гарантийном сроке и сроке службы имплантатов.**

5.1. Исполнитель не устанавливает какие – либо сроков гарантии и сроков службы на услугу «установка имплантата» ввиду того, что установка (действие по постановке имплантата) – является услугой. Однако, в связи с тем, что при оказании данной услуги используется заранее изготовленная вещь (имплантат), гарантийные сроки и сроки службы имплантата устанавливаются непосредственно производителем.

5.2. Ряд производителей имплантатов могут предлагать свои дополнительные обязательства перед потребителями (например, безвозмездную замену имплантата в случае, если первоначально установленный имплантат был удален ввиду его отторжения), устанавливая при этом свои сроки и объем таких дополнительных обязательств (лояльная политика производителя).

#### **Виды стоматологических работ, на которые не распространяются гарантийные сроки и сроки службы не предоставляются:**

1. Обработка и пломбирование корневых каналов.
2. Профессиональная гигиеническая чистка полости рта.
3. Временная пломба.
4. Ортодонтическое лечение.
5. Хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, установка имплантата и др.)
6. Лечение воспаления десны и окружающих тканей зуба.
7. Отбеливание зубов.
8. Временная коронка.
9. Каппы.

#### **СОГЛАСОВАНО:**

Заместитель генерального директора по лечебной работе Фокина Е.Г.

Заведующая стоматологическим отделением Ветрова Е.Е.

Юрисконсульт Горина О.А.

