Общество с ограниченной ответственностью "Эстет Плюс"
Юридический адрес 680054, Хабаровский край, г. Хабаровск,
ул. Даниловского, 29
ОГРН 1022701408597, ИНН 2725029177

ПРИКАЗ №02.09/26

г. Хабаровск «01» сентября 2026 г.

«Об утверждении Положения о гарантиях при оказании стоматологической помощи в ООО "Эстет Плюс"»

В целях усиления эффективности работы медицинского персонала ООО "Эстет Плюс" и устранения спорных ситуаций с пациентами, руководствуясь нормами Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 N 659 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 01 сентября 2026 г. «Положение о гарантиях при оказании стоматологической помощи» в ООО "Эстет Плюс" (Приложение к Приказу).
2. (ФИО, должность) ознакомить медицинский персонал под роспись с Положением о гарантиях при оказании стоматологической помощи в ООО "Эстет Плюс".
3. (ФИО, должность) провести разъяснения медицинскому персоналу о Положении о гарантиях при оказании стоматологической помощи в ООО "Эстет Плюс" и информации, обязательной для оглашения пациентам.
4. (ФИО, должность) организовать размещение Положения о гарантиях при оказании стоматологической помощи на информационном стенде Клиники.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор _____/ Бондарева Ирина Владимировна/

Лист ознакомления к Приложению о гарантиях при оказании стоматологической помощи в ООО "Эстет Плюс"

С Положением о гарантиях при оказании стоматологической помощи в ООО "Эстет Плюс", ознакомлены следующие работники:

№	ФИО работника	Должность	Дата ознакомления	Личная подпись
1	[illegible]	[illegible]	01.09.2026	
2				
3	Репенко О.М.	[illegible]	01.09.2026	
4				
5	[illegible]	[illegible]	01.09.2026	
6				
7				
8				

Приложение к Приказу ООО «Эстет Плюс» №____ от «01» сентября 2026 г.
«Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг в ООО «Эстет Плюс»

«Утверждаю»
Генеральный директор ООО «Эстет Плюс»
Бондарева И.В._____
«01» сентября 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантиях при оказании стоматологической помощи в ООО «Эстет Плюс»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение о гарантиях при оказании стоматологической помощи в ООО «Эстет Плюс» (далее - ООО «Эстет Плюс», «Положение») разработано в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 N 659 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент имеет право на безвозмездное устранение недостатка в выполненной работе (услуге), либо уменьшения цены за оказанное лечение, либо безвозмездное изготовление другой конструкции из такого же материала.

2.2. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.

2.3. В случае, когда на результат работы не установлен гарантийный срок, требования, связанные с недостатками результата работы, могут быть предъявлены заказчиком при условии, что они были обнаружены в пределах двух лет со дня передачи результата работы, если иные сроки не установлены законом (п.3 ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»).

2.4. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии Клиники, или заключением независимой экспертной комиссии.

2.5. Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты.

2.6. Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

2.7. Срок службы овеществленного результата услуги исчисляется со дня его получения и определяется периодом времени, в течение которого изделие (услуга) пригодно к использованию.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

3.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент должен обратиться в регистратуру Клиники к администратору (по телефону или лично) и, изложив суть претензии, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.2. В течение гарантийного срока претензии Пациента рассматриваются по письменному заявлению.

3.3. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Пациента.

3.4. В соответствии с действующим законодательством Клиника обязана:

3.4.1. В течение установленного гарантийного срока устранить недостатки работы, если Клиника не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы

3.4.2. В течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

3.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии в виде информации на стенде, на официальном сайте Клиники, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Клиники, устанавливается в соответствии с настоящим Положением и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 4.2. настоящего Положения.

4.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент 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 9 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

4.4. При оказании стоматологической помощи по ДМС, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Клинике, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Клиникой, устраняются за счет средств страховой компании.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на стоматологический статус;

5.1.2. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

5.1.3. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

5.1.4. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

5.1.5. при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

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

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

5.1.8. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

5.2. другие выявленные причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медицинское учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.;

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

6.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты;

6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения;

6.1.5. 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. в соответствии с установленными стандартами);

6.1.6. Если после лечения, 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, изменение прикуса и соотношение зубов в зубном ряду, утрата зубов, уменьшение их количества);

6.1.7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

6.1.8. Естественный износ матриц замковых съемных протезов;

6.1.9. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ (БЕЗУСЛОВНЫЕ) ГАРАНТИИ

7.1. При оказании медицинских стоматологических услуг гарантируется:

7.1.1. безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

7.1.2. предоставление Пациенту полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

7.1.3. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

7.1.4. оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

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

7.1.6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;

7.1.7. проведение бесплатных контрольных профилактических осмотров с определенной частотой.

8. ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ ГАРАНТИИ

8.1. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, костная пластика, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов.

8.1.1. В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

8.1.2. При выявлении после такого лечения недостатков, работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).

9. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

9.1. Услуги по терапевтической стоматологии

9.1.1. К гарантированным 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, услуги по лечению некариозных поражений зубов, услуги по лечению молочных зубов.

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

на виды работ при оказании терапевтической помощи (постановка пломб, эстетическая реставрация)

Виды работ	Гарантия	Срок службы
Пломба из стеклоиономерного цемента		
I класс по Блэку	6 мес.	1 год
II, III, IV, Vклассы по Блэку	9 мес.	1 год
Пломбы и реставрационные работы из материалов светового отвержения		
I класс по Блэку	1 год	2 года
II, III, IV, V классы по Блэку	9 мес.	1 год

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%. При КПУ>18 – сроки снижаются на 50%.
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

9.2. Услуги по ортопедической стоматологии

9.2.1. 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.

9.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, оксид циркония);
- частичные съемные протезы;
- полные съемные протезы;
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

9.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

9.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и договоре или гарантийном талоне.

9.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги помимо случаев, описанных в разделе 3 настоящего Положения, не устанавливаются, либо делается минимальным:

при наличии подвижности зубов вследствие травмы, либо развившегося пародонтита;

при желании Пациента изготовить протезы по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования.

9.2.6. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту и делает запись в амбулаторной карте.

9.2.7. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

9.2.8. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники снимается.

9.2.9. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать коррекции работы по причинам:

- не устраивает цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования.

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

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

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

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

на виды работ при оказании ортопедической помощи

Виды работ	**Гарантия**	**Срок службы**
Керамические виниры	1 год	2 года
Временные пластмассовые коронки	3 месяца	6 месяцев
Керамические коронки, коронки и вкладки E max	1 год	2 года
Металлокерамические коронки, мостовидные протезы	2 года	5 лет
Коронки и мостовидные протезы из диоксида циркония	2 года	5 лет
Съемный пластиночный протез	1 год	2 года
Бюгельные протезы, условно съемные протезы	2 года	5 лет

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

на виды работ при оказании ортодонтической помощи

Виды работ	**Гарантия**	**Срок службы**
Съемный ортодонтический аппарат	6 месяцев	1 год
Несъемный ретейнер	1 год	2 года

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

на виды работ при оказании хирургической помощи

Виды работ	Гарантия	Срок службы
Синус – лифтинга/ костная пластика	1 год	10 лет
Имплантация	1 год	10 лет

10. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

10.1. Терапевтическая стоматология:

10.1.1. 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 твердым 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 (соответствует норме или нарушены);
- выпадение пломбы.

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

10.2. Ортопедическая стоматология

10.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Учреждением в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельнм протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке;
- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

10.3. По окончании сроков действия гарантийный сроков на мед. изделие, конструкции и пр. Пациент должен обратиться в Медицинскую организацию за получением консультации о дальнейшем использовании данного изделия на предмет его безопасного использования для здоровья и жизни.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие иные нормативные акты на федеральном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.