

АО «Медицина»

г. Москва

ПОЛОЖЕНИЕ

04.03.2026 № 18/63-01.02-Э

**об установлении гарантийного срока
и срока службы при оказании
стоматологической помощи**

УТВЕРЖДАЮ

Президент АО «Медицина»

п.п. Г.Е.Ройтберг

«4» марта 2026 г.

1. Назначение Положения

Настоящее Положение разработано в целях улучшения регулирования взаимоотношений между АО «Медицина» и пациентами при оказании стоматологической помощи. Настоящее Положение определяет меру ответственности изготовителя услуг (АО «Медицина») перед ее получателем.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 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. № 1006».

2. Настоящее Положение вводится взамен Положения об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи от 24.04.2025 № 30/63-01.02-Э.

3. Область применения

Настоящее Положение распространяется на деятельность врачей-стоматологов всех специальностей, гигиенистов стоматологических.

4. Срок действия

Настоящее Положение действует с даты утверждения в течение 1 года.

5. Термины, определения и условные обозначения

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, результатов оперативного вмешательства.

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения **недостатка** в выполненной работе, пациент имеет право потребовать, а исполнитель (врач-стоматолог) обязан удовлетворить следующие требования пациента:

- безвозмездное устранение недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги);

- безвозмездное изготовление другого изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом пациент обязан возвратить ранее переданное ему исполнителем (врачом-стоматологом) медицинское изделие;

- соответствующее уменьшение цены выполненной работы (оказанной медицинской услуги).

Недостаток – это несоответствие оказанной медицинской услуги обычно предъявляемым требованиям или целям, для которых изделие (пломба, протез), работа, услуга такого рода используется.

Срок службы – это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечить потребителю возможность использования результата работы по назначению. Срок службы исчисляется с момента передачи результата оказанной услуги пациенту. В течение установленного срока службы исполнитель обязан устранять только **существенные недостатки**.

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 (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы). В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

Все выявленные случаи несоответствия оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям, медицинских стандартов, клинических рекомендаций оформляются Заведующим стоматологическим отделением в установленном порядке на комиссии по жалобам.

В качестве медицинских экспертов могут привлекаться внешние консультанты, ведущие специалисты в данной области. Экспертиза качества оказания медицинской помощи проводится по медицинской документации (медицинской карте, информированному согласию и др.), по результатам служебного расследования или в порядке очной экспертизы. Основной задачей комиссии является оценка правильности выбора медицинской технологии, сроков и качества оказываемых медицинских услуг. По результатам экспертизы готовится соответствующее заключение, которое оформляется протоколом.

В течение установленного гарантийного срока Исполнитель не отвечает за недостатки работ (медицинских услуг), которые возникли вследствие нарушения пациентом правил использования результата работ (медицинских услуг), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В течение установленного гарантийного срока Исполнитель не отвечает за осложнения и другие побочные эффекты медицинского вмешательства, возникшие вследствие индивидуальных особенностей организма, и вероятность которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить.

На отдельные виды медицинских 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 (распространяется исключительно на следующие виды ортодонтического лечения: ЛМ-активатор, ретейнер, дуги, замки брекет-систем, ретенционные аппараты, съемные ортодонтические аппараты (кроме винтовых аппаратов));
- хирургические операции (распространяется исключительно на следующие операции: резекция верхушки корня, удаление зуба);
- фиксация ортопедической конструкции на временный цемент;

- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов.

В случаях, когда ввиду специфики медицинских услуг невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, исполнитель (врач-стоматолог) дает пациенту рекомендации по динамическому наблюдению.

Обращение пациента в сторонние стоматологические организации за получением отдельных стоматологических услуг полностью прекращает гарантию вне зависимости от вида стоматологического лечения, осуществляемого Исполнителем.

6. Описание Положения

В обязательном порядке во всех случаях оказания стоматологической помощи пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- проведение лечения специалистами, имеющими дипломы и аккредитации, подтверждающими право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление диагноза, составление плана лечения;
- безопасность лечения, которая обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени минимизировать болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- лечение в соответствии с клиническими рекомендациями, размещенными на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- осуществление динамического контроля процесса и результатов лечения;
- проведение мероприятий по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- осуществление в клинике контроля качества выполняемых работ.

На выполненные работы (медицинские услуги) пациенту предоставляется гарантия. Сроки гарантии устанавливаются только на работы, которые имеют материально выраженный результат (распространяется исключительно на следующие конструкции: пломба, винир, зубная коронка, зубные протезы, съемные и несъемные ортодонтические аппараты). При проведении любого стоматологического лечения не может быть гарантировано достижение желаемого результата. Прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

Совокупность данных гарантий и создает предпосылку к успешному лечению.

Гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту;
- с указанием срока гарантии в гарантийном талоне.

Пациент в обязательном порядке знакомится со средними гарантийными сроками и сроками службы, установленными в стоматологическом отделении АО «Медицина», в соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Необходимым условием для предоставления гарантии является проведение профессиональной гигиены рта каждые шесть месяцев (не менее двух раз в год), точное

соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, послеоперационного ухода.

7. Правила предоставления гарантий в терапевтической стоматологии

Гарантийные сроки и сроки службы на работы и медицинские услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения терапевтического стоматологического лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы или покрытием зуба коронкой.

Клиническая оценка состояния пломбы (терапевтическая стоматология) проводится на основе следующих критериев:

Оценка пломб:

Цвет пломбы соответствует цвету эмали зубов:

1. Да.
2. Нет.

Прилегание краев пломбы к тканям зуба (определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям, зонд не задерживается, видимой щели нет):

1. Плотное.
2. Имеются зазоры.

Рецидивирующий кариес под пломбой:

1. Да.
2. Нет.

Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (сохранение первоначальной формы зуба, восстановленной врачом, в результате пломбирования):

1. Да.
2. Нет.

Окклюзионные контакты в области запломбированного (-ых) зуба (-ов):

1. Соответствуют норме.
2. Нарушены.

Цвет запломбированного зуба:

1. Изменен.
2. Нет.

К категории существенных недостатков относятся следующие: выпадение пломбы, подвижность пломбы, отлом части коронки зуба. Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются АО «Медицина» в течение установленного для данного вида пломбы срока службы только в случае, если пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента (Таблица 1).

Таблица 1

Услуга	Гарантийный срок	Срок службы (гарантийный срок включен)
Пломба из композиционного светоотверждаемого материала	6 месяцев	12 месяцев

Услуга	Гарантийный срок	Срок службы (гарантийный срок включен)
Пломба из цемента (стеклоиономерного, силикофосфатного)	6 месяцев	12 месяцев
Восстановление пломбой (реставрация) ранее депульпированного зуба	6 месяцев	–

Данные сроки установлены для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другой медицинской организации (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в медицинской карте пациента) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны АО «Медицина».

8. Правила предоставления гарантий в ортопедической стоматологии

К медицинским услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (восстановлению) дефектов зубов и/или зубных рядов челюстей с помощью постоянных и /или временных ортопедических конструкций.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, вкладки;
- безметалловые (прессованная керамика, композитные, пластмассовые коронки, цельнокерамические, циркониевые коронки);
- металлокерамические и безметалловые коронки и мостовидные протезы с опорой на имплантаты;
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами, obturаторами, с телескопической или балочной системой фиксации.

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Гарантийный срок и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в медицинской документации пациента.

Клиническая оценка недостатков при оказании ортопедической помощи, которые должны быть безвозмездно устранены АО «Медицина» в течение действующего гарантийного срока (Таблица 2):

1. При изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.
2. Изменение цвета протезов.
3. Оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой.
4. Отлом кламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

1. При изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладки, отлом части коронки зуба.
2. Нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки.
3. Неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба.

4. Перелом протезов.

5. Расцементировка несъемных конструкций протезов.

До момента приемки-передачи ортопедической конструкции пациент имеет право требовать коррекции/переделки работы, не более 3 раз, исключительно по следующим причинам:

- выполненная работа не соответствует согласованной с пациентом конструкции по плану лечению на этапе примерки;

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (цвет, размер, форма искусственного зуба не соответствует согласованному на этапе примерки).

При возникновении гарантийного случая врач устраняет возникшие недостатки, гарантийный срок не продлевается.

Таблица 2

Услуга	Гарантийный срок	Срок службы (гарантийный срок включен)
Вкладки восстановительные, культевые штифтовые	1 год	2 года
Виниры	2 года	4 года
Протезирование одиночными коронками с опорой на естественные зубы: <ul style="list-style-type: none">• металлокерамическими;• безметалловыми (по технологии CAD/CAM)	2 года	4 года
Протезирование одиночными коронками с опорой на имплантаты <ul style="list-style-type: none">• металлокерамическими;• безметалловыми (по технологии CAD/CAM)	2 года	4 года
Протезирование мостовидными протезами: <ul style="list-style-type: none">• металлокерамическими;• безметалловыми (по технологии CAD/CAM)	2 года	4 года
Протезирование съемными ортопедическими конструкции (бюгельные протезы, полные съемные пластиночные протезы), съемные протезы с телескопической и балочной системой фиксации	1 год	2 года
Иммедиат – протез	2 месяца	6 месяцев
Окклюзионные шины, каппы (депрограммер, репозиционирующая, миорелаксирующая каппа)	2 месяца	6 месяцев

Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (отсутствие неадекватных нагрузок, использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток, явки на контрольные осмотры с определенной врачом периодичностью) является обязательным. Просрочка контрольного осмотра (установленного врачом и зафиксированного в карте) со стороны пациента более чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

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

При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

В случае **отказа** от установки зубного протеза на **установленные в медицинской организации имплантаты** гарантийные обязательства не сохраняются.

В период срока гарантии и срока службы перебазировки съемных протезов, в случае необходимости, осуществляются **на возмездной основе**. Количество и сроки проведения перебазировок протезов определяется индивидуально, в зависимости от клинической ситуации в полости рта пациента.

На временные коронки из пластмассы и композитного материала гарантийные обязательства не распространяются. Все временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом (но не более 6 месяцев).

Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на починки съемных протезов, выполненные после гарантийного срока, или протезов, изготовленных в других медицинских организациях.

9. Правила предоставления гарантий в ортодонтии

К медицинским услугам в ортодонтической стоматологии относятся услуги, направленные на устранение зубочелюстных аномалий. С этой целью в ортодонтической стоматологии применяются специальные ортодонтические конструкции различного рода и назначения (съемные, несъемные и частично съемные).

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются только на лечение несъемной техникой (брекеты) и составляет 2 года. Результат ортодонтического лечения не всегда может быть достигнут и зависит от индивидуальных особенностей организма.

Обязательным условием для сохранения гарантий на ортодонтическое лечение являются выполнение всех рекомендаций и назначений врача-ортодонта, а также фиксация несъемного ретейнера после снятия несъемной техники. Срок ношения несъемного ретейнера – минимум 3 года, максимум – пожизненно. Ретейнер фиксирует достигнутый результат лечения.

Мы гарантируем:

- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- выбор метода лечения и проведение манипуляций в полости рта в соответствии с установленным диагнозом и согласованным с пациентом планом лечения.

Гарантийные обязательства не распространяются на лечение при диагнозах: «Мезиальная окклюзия (скелетная форма)», «Дистальная окклюзия (скелетная форма)», «Вертикальная резцовая дизокклюзия», «Глубокая резцовая окклюзия». Результатом в этом случае является лишь оптимизация (улучшение) положения зубов, так как при таких диагнозах не всегда возможно достичь правильного прикуса.

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение съемной техникой не распространяются, так как данные системы не гарантируют достижения ортогнатического (правильного) прикуса. Часто лечение съемной техникой является одним из этапов (подготовительным) ортодонтического лечения. При поломке съемной ортодонтической конструкции починка или новый аппарат оплачиваются согласно действующему прейскуранту.

Не будут приняты к рассмотрению претензии по результатам лечения в следующих случаях:

- при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, просрочка контрольного осмотра, назначенного врачом, более чем на 4 недели ведет к полному прекращению гарантийных обязательств;
- при выявлении попыток самостоятельной коррекции ортодонтической аппаратуры со стороны пациента без назначений и рекомендаций лечащего врача;

- при несоблюдении условий эксплуатации ортодонтической конструкции (неадекватных нагрузках, отсутствия использования специализированных средств для ухода за ортодонтической аппаратурой);
- при невыполнении рекомендаций о своевременном и необходимом лечении у других специалистов – стоматологов;
- при несоблюдении рекомендаций по ношению ретенционного аппарата после завершения активного ортодонтического лечения;
- АО «Медицина» гарантирует замену элайнера в случае его повреждения в процессе эксплуатации в течение установленного 2-недельного срока ношения.
- АО «Медицина» гарантирует замену винта в съемном ортодонтическом аппарате в случае установленных дефектов работы в период эксплуатации (Табл. 3).

Таблица 3

Услуга	Гарантийный срок	Срок службы (гарантийный срок включен)
Элайнеры (1 комплект, 2 недели ношения)	2 недели	2 недели
Винты съемного ортодонтического аппарата	1 месяц	6 месяцев

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

10. Правила предоставления гарантий в хирургической стоматологии

Мы гарантируем бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:

- воспаление;
- кровотечение;
- отек;
- боль.

Гарантия на стоматологическую имплантацию.

Исполнитель принимает на себя обязательство осуществить комплексную программу ортопедического лечения с применением дентальных имплантатов в соответствии с планом лечения, составленным лечащим врачом.

Исполнитель принимает на себя обязательство представить пациенту необходимую информацию о сущности метода, составе и характере используемых медикаментов и материалов, типичных рисках, связанных с лечением, информировать о существующих альтернативных методах лечения, разъяснить обстоятельства, которые могут привести к увеличению объема оказания медицинской услуги.

Информировать пациента о возможных осложнениях стоматологической имплантации как в реабилитационный период (1 год).

Информировать пациента о гигиене рта и профилактических мероприятиях при пользовании протезами с опорой на имплантаты.

Проводить регулярные профилактические осмотры в сроки, указанные лечащим врачом, контролировать гигиенический уход за полостью рта.

Гарантия дается только при полной санации полости рта и рациональном протезировании всех дефектов, а также при условии, что пациент не будет пропускать

контрольные осмотры и отказываться от предлагаемого лечения. В противном случае гарантия прекращается.

В Гарантийном талоне указываются **обстоятельства**, с учетом которых врач ограничил гарантийный срок и срок службы, выполнив конкретную работу:

1. Неблагоприятные показатели анкеты о здоровье.
2. Неблагоприятное состояние полости рта (прикус, отсутствие зубов, старые пломбы и т.п.).
3. Отступления от рекомендованного плана лечения.
4. Сложность клинического случая.
5. Ограничения, выбранного пациентом метода лечения, материала.
6. Особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

Пациенту указываются условия, при которых сохраняются гарантии исполнителя:

1. У пациента не возникнут заболевания, способные отрицательно сказаться на состоянии полости рта.
2. В полости рта у пациента не появятся новые заболевания, способные сказаться на результатах ранее проведенного лечения.
3. Пациент соблюдает все рекомендации врача.
4. Пациент является на осмотры в сроки, указанные врачом.
5. Пациент соблюдает правила ухода за полостью рта.
6. Пациент исправляет недостатки лечения только в стоматологическом отделении АО «Медицина».
7. Если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

Гарантийный талон (Приложение № 1) выдается пациенту по окончании ортопедического этапа стоматологического лечения (в том числе у пациентов с дентальной имплантацией). Гарантийный талон выдается только пациентам ортопедического этапа стоматологического лечения. В медицинской карте пациента делается отметка о выдаче Гарантийного талона и дате контрольного осмотра.

Срок, указанный в Гарантийном талоне, имеет приоритет перед сроком, указанным в Положении. В случае расхождения сроков применению подлежит срок, указанный в Гарантийном талоне.

На согласованные виды лечения оформляется Информированное добровольное согласие, которое хранится в медицинской карте пациента.

12. Ответственность

12.1. Ответственность за исполнение гарантийных обязательств при оказании стоматологической помощи в стоматологическом отделении несет АО «Медицина».

- 12.2. В соответствии с действующим законодательством АО «Медицина» отвечает:
- за недостатки работы в течение гарантийного срока, если врачебная комиссия не докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
 - только за существенные недостатки работы, в течение установленного срока службы, если врачебная комиссия докажет, что недостатки возникли до принятия пациентом результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;
 - за своевременное представление пациенту информации об установленных гарантийных сроках и сроках службы (в виде информации в медицинской карте, в информированном согласии, на сайте медицинской организации);
 - за своевременное представление пациенту информации о правилах и условиях эффективного использования комплексной стоматологической помощи, а именно – за рекомендации проведения необходимых мероприятий по уходу за полостью рта

(периодичность диспансерных осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.)

АО «Медицина» **не отвечает** за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если экспертная комиссия докажет, что они возникли после принятия работы пациентом и вследствие нарушения им правил использования результата работы.

Ответственный разработчик –

Заведующий стоматологическим отделением

А.Г.Дмитрова