

**Зубной
стандарт**

ООО «ЗУБНОЙ СТАНДАРТ»
614015, г. Пермь, ул. Петропавловская, д. 40, эт. 2
ИНН 5902056924 КПП 590201001
ОГРН 1205900001780
Банк: Волго-Вятский банк ПАО Сбербанк
Р/с 40702810649770048598
К/с 30101810900000000603
БИК 042202603



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «Зубной стандарт»

Симонов С.А.

«16» марта 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ В ООО «ЗУБНОЙ СТАНДАРТ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к Договору и локальными актами регулирует гарантийные обязательства клиники ООО «Зубной стандарт» (далее – Исполнитель) при оказании платных стоматологических услуг Пациенту;

1.2 В рамках данного положения термины «Пациент» и «Заказчик» взаимозаменяемы;

1.3 Настоящее положение разработано во исполнение статей 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» и в соответствии с ПП РФ №736 от 11.05.2023 «Правила предоставления платных медицинских услуг», Федеральным законом №323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

1.4 **Стоматологическая услуга** – медицинская манипуляция, имеющая своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологического заболевания, результат которой не имеет материального выражения, потребляется в процессе ее оказания;

1.5 **Стоматологические услуги, оказываемые Исполнителем:** осмотр полости рта, лечение пульпы зуба, эндодонтическое лечение, лечение кариеса и некариозных поражений твердых тканей зуба, профессиональная гигиена полости рта, операция удаления зуба, лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области, амбулаторные хирургические операции, установка дентального имплантата, операция костной пластики альвеолярного гребня и мягких тканей, лечение заболеваний пародонта (терапевтическое, хирургическое), ортодонтическое лечение, диагностика и лечение дисфункции височно-нижнечелюстного сустава, отбеливание зубов;

1.6 **Стоматологическая работа** - медицинская манипуляция, имеющая своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологического заболевания, результат которой имеет материальный результат выражения, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства на протяжении всего установленного Исполнителем гарантийного срока;

1.7 **Стоматологические работы, выполняемые Исполнителем:** выполнение цифровых контрольно-диагностических фотографий (фотопротокол), изготовление контрольно-диагностических моделей челюстей, прямые композитные реставрации (пломбы), не прямые реставрации, изготовленные лабораторно (вкладки, накладки,

виниры, коронки), съемные и несъемные протезы временного и постоянного ношения, съемные ортодонтические аппараты, съемные и несъемные каппы для лечения дисфункции височно-нижнечелюстного сустава, несъемные ретейнеры, съемные каппы для нанесения лечебных препаратов;

1.8 Гарантийное обязательство – двустороннее взаимное обязательство Исполнителя и Пациента, в рамках которого Исполнитель обязуется ознакомить пациента с порядком гарантийного лечения и установленными прогнозами лечения, а Пациент обязуется соблюдать условия предоставления гарантийного лечения;

1.9 Гарантийный срок – это период, в течение которого Исполнитель обязан удовлетворить требования Заказчика, а Заказчик вправе потребовать по своему выбору: безвозмездное устранение недостатков выполненной работы, соответствующее уменьшение цены выполненной работы, безвозмездное изготовление другой стоматологической работы из аналогичного материала, отвечающего стандартам качества, возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;

1.10 Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы Заказчиком, фиксации данного факта в медицинской карте пациента и подписания Акта приема-передачи одновременно Исполнителем и Заказчиком. В случае отказа Заказчика от подписания Акта приема-передачи выполненных работ, Акт заверяется Врачебной комиссией Исполнителя;

1.11 Срок службы – период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать Заказчику возможность использования результата стоматологической работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине;

1.12 Срок службы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию и безопасен. Данный срок также зависит от производителей стоматологических материалов и изделий, их технических характеристик, методов изготовления, качества сырья, а также определяется нормами статистики использования в соответствующей отрасли лечения. Исчисляется со дня принятия результата работы Заказчиком, фиксации данного факта в медицинской карте пациента и подписания Акта приема-передачи одновременно Исполнителем и Заказчиком. В случае отказа Заказчика от подписания Акта приема-передачи выполненных работ, Акт заверяется Врачебной комиссией Исполнителя;

1.13 Существенный недостаток – недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение этого недостатка требуются большие затраты (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы), либо выявляется неоднократно и появляется вновь;

1.14 В случае выявления существенных недостатков Заказчик вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатка;

1.15 Индекс КПУ – стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта, а именно: количество удаленных, пролеченных и подлежащих лечению зубов;

1.16 **Индекс ОНI-s** – стоматологический индекс, определяющий уровень гигиены полости рта, а именно: количество мягких и твердых зубных отложений.

2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО ЛЕЧЕНИЯ

2.1. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован в медицинской карте Пациента на приеме врача Исполнителя;

2.2. Срок ответа на письменную претензию Пациента составляет 10 (десять) рабочих дней, со дня предъявления требования. Днем предъявления претензии будет официальная дата с подписью уполномоченного лица (представителя Исполнителя) о получении претензии. Сроки удовлетворения требований пациента об устранении недостатка в выполненной работе определяются и согласовываются сторонами исходя из: необходимости определения того, является ли данный случай гарантийным, определения того, каким образом будет устраняться недостаток, наличия временного ресурса и возможностей у Пациента для посещения врача, наличия свободного и достаточного времени и у врача для приема;

2.3. При устранении недостатков по гарантии решение относительно способа его устранения принимает лечащий врач, исходя из медицинских показаний, а также с учетом того, какой способ будет наименее травматичным и принесет пациенту наименьший дискомфорт;

2.4. При гарантийном лечении и устранении недостатка путем коррекции/ремонта на приеме у врача в день записи на прием первоначально установленный гарантийный срок не прерывается;

2.5. В случае, когда ортопедическая или ортодонтическая конструкция подлежит ремонту, гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого пациент конструкцией не пользовался;

2.6. В случае, когда конструкция ремонту не подлежит и устранение недостатков осуществляется путем изготовления новой конструкции, первоначальный гарантийный срок и срок службы исчисляются заново;

2.7. Гарантийные обязательства по устранению недостатков выполненных стоматологических работ клиника выполняет при условии прохождения пациентом профилактических осмотров у Исполнителя в соответствии с индивидуальным графиком, соблюдения пациентом индивидуальной гигиены полости рта и проведением профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в соответствии с рекомендациями врача на возмездной основе.

3. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

3.1. На большинство стоматологических работ в клинике установлены средние гарантийные сроки и сроки службы.

3.2. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполнение стоматологической 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 изменениям в зубах и окружающих тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантий.

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

3.4. Гарантийные сроки и сроки службы стоматологических работ, выполняемых в клинике

	НАИМЕНОВАНИЕ РАБОТЫ	ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК	СРОК СЛУЖБЫ
3.4.1	Постоянная пломба из композита, композитная реставрация, герметизация	12 месяцев	2 года
3.4.2	Временная пломба	1 месяц	3 месяца
3.4.3	Восстановление зуба под ортопедическую конструкцию терапевтическое	12 месяцев	2 года
3.4.4	Восстановление зуба под ортопедическую конструкцию культевой вкладкой	12 месяцев	3 года
3.4.5	Непрямая постоянная реставрация коронковой части зуба (вкладка, накладка, коронка, винир, мостовидный протез)	12 месяцев	5 лет
3.4.6	Временная непрямая реставрация коронковой части зуба	1 месяц	3 месяца
3.4.7	Съемные протезы (полные, частичные)	6 месяцев	2 года
3.4.8	Съемные и несъемные ортодонтические аппараты, ретейнеры	6 месяцев	1 год
3.4.9	Аппараты для лечения ДВНЧС	6 месяцев	1 год
3.4.10	Фиксация фрагмента зуба при травме	24 часа	1 неделя
3.4.11	Съемная каппа для нанесения лекарственных средств	6 месяцев	1 год
3.4.12	Изготовление контрольно-диагностических моделей челюстей	6 месяцев	1 год

4. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

4.1. На снижение гарантийного срока и сроков службы влияют следующие факторы:

4.2. Наличие у пациента явных и вероятных общих заболеваний, оказывающих негативное влияние на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

- 4.3. Снижение иммунологической реактивности организма пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- 4.4. Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- 4.5. Невыполнение рекомендаций врача по проведению профилактических мероприятий, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- 4.6. Неудовлетворительная гигиена полости рта (индекс ОНI-s: 0,7-1,6 – снижение сроков на 30%, более 1,6 – снижение сроков на 50%);
- 4.7. Высокие показатели индекса КПУ (индекс КПУ: 13-18 – снижение сроков на 30%, более 18 – снижение сроков на 50%);
- 4.8. Несоблюдение пациентом правил эффективного и безопасного использования результатов стоматологических работ и услуг;
- 4.9. Невыполнение оптимального плана протезирования в полном объеме;
- 4.10. Отказ от оптимального плана лечения, составленного врачом, настаивание на методе лечения, имеющего меньший процент долгосрочного хорошего результата.

5. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОСВОБОЖДЕНИЯ КЛИНИКИ ОТ ОБЯЗАННОСТИ ГАРАНТИЙНОГО ПЕРЕЛЕЧИВАНИЯ.

- 5.1. Травма (спортивная, бытовая, уличная, производственная);
- 5.2. Оперативные вмешательства (пластическая хирургия в области лица и шеи);
- 5.3. Попытки самостоятельного ремонта и коррекции конструкции;
- 5.4. Чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера, дорожно-транспортные происшествия;
- 5.5. Наличие у пациента заболевания «бруксизм»;
- 5.6. Наличие у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.), онкопатологии, остеопороза;
- 5.7. Многоплодная беременность;
- 5.8. Выявление у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- 5.9. Отказ пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных исследований;
- 5.10. Любое переделывание, доделывание, коррекция протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках;
- 5.11. Эндодонтическое перелечивание зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
- 5.12. Восстановление коронковой части зуба, ранее пролеченного в другой клинике;
- 5.13. Острые травмы в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания.
- 5.14. Протезирование на имплантатах, установленных в сторонних клиниках; протезирование на имплантатах, установленных в клинике Исполнителя, в сторонней клинике;

- 5.15. Параллельное лечение или отдельные вмешательства в ход стоматологического лечения, производимые в сторонних клиниках, самолечение;
- 5.16. Невыполнение пациентом назначений врача (охранительный режим, лекарственные препараты, гигиена, неявка на прием в назначенные врачом сроки).
- 5.17. В случае несоблюдения Пациентом указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

6. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

- 6.1. Стоматологическая услуга является манипуляций, результат которой не имеет материального выражения и потребляется в процессе ее оказания. Таким образом установить на нее гарантийный срок и срок службы не представляется возможным. Однако при оказании услуги клиника гарантирует соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи и дает прогнозы успешности проводимого вмешательства.
- 6.2. При оказании всех видов стоматологических услуг Исполнитель гарантирует:
- 6.2.1. Предоставление полной, достоверной, доступной информации пациенту о его состоянии здоровья;
- 6.2.2. Составление оптимального плана лечения, основанного на принципах биологической целесообразности, с учетом всех индивидуальных особенностей пациента;
- 6.2.3. Проведение стоматологического лечения с учетом состояния здоровья пациента, его психоэмоционального состояния;
- 6.2.4. Оптимальный выбор способов и препаратов для проведения анестезии для максимального исключения болевых ощущений во время проведения манипуляций;
- 6.2.5. Проведение лечения специалистами, имеющими полный пакет документов установленного образца, дающего право на ведение медицинской деятельности и оказание данного вида стоматологической помощи;
- 6.2.6. Использование в работе безопасных медицинских изделий, разрешенных для применения на территории РФ в соответствии с действующим законодательством, не утративших сроков годности и хранящихся с соблюдением климатического режима;
- 6.2.7. Сотрудничество с лицензированными лабораториями;
- 6.2.8. Соблюдение комплекса санитарно-противоэпидемиологических мероприятий в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- 6.2.9. Тщательное соблюдение протоколов диагностики и лечения;
- 6.2.10. Проведение контрольных и профилактических осмотров;
- 6.2.11. Мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- 6.2.12. Определение риска повторения и обострения выявленных заболеваний, проведение мероприятий, направленных на его снижение;

6.3. Совокупность данных гарантийных обязательств составляет предпосылку для качественного лечения и длительного сохранения его результатов.

7. ПРОГНОЗЫ ЛЕЧЕНИЯ

7.1. Эндодонтическое лечение

Успех первичного эндодонтического лечения без рентгенологических изменений составляет в среднем 85%. Успех первичного эндодонтического лечения зуба при наличии рентгенологических изменений составляет 70-80%. Успех повторного эндодонтического лечения зуба составляет 60-65%. Сочетание методов повторного эндодонтического лечения и апикальной хирургии (хирургической операции, направленной на удаление очага поражения из костной ткани) имеет успех в 75% случаев.

7.2. Операция по проведению костной пластики

На сегодняшний день успех аугментации (увеличение объема костной ткани) на верхней челюсти составляет 75-80%, на нижней челюсти – 60-65%.

Нормальный прирост костной ткани в области проведения аугментации составляет 60-70% от объема первично внесенного костного материала. Иногда бывает, что операция проходит практически безрезультатно при соблюдении врачом протокола операции – костный материал рассасывается, костная ткань не регенерирует. В таком случае необходимо повторить операцию с применением иных материалов.

7.3. Операция дентальной имплантации

Срок остеоинтеграции (приживаемости) имплантата составляет 3-12 месяцев. Полная остеоинтеграция наступает в 85-90% случаев. Однако даже при полном соблюдении врачом протокола проведения операции есть вероятность отсутствия интеграции или частичной интеграции, что не позволяет использовать имплантат в качестве опоры под ортопедическую конструкцию.

В случае отсутствия остеоинтеграции в указанный срок по описанным причинам, явно не зависящим от врача или пациента, Исполнитель в отдельных случаях может добровольно принять решение о единоразовом зачете стоимости имплантата и(или) операции в счет альтернативного протезирования или принять решение о возврате их стоимости пациенту. После фиксации факта остеоинтеграции рентгенологически и в медицинской карте пациента, все риски возможного отторжения имплантата переходят на пациента.

7.4. Амбулаторные хирургические операции

При выполнении хирургических операций в полости рта мы гарантируем применение адекватного обезболивания, соблюдение всех правил асептики и антисептики в области операционного поля, соблюдение общепринятых стандартов диагностики и лечения. Хирургические операции в условиях амбулатории успешно проходят в 90% случаев, в 10% случаях необходимо лечение в условиях стационара.

7.5. Лечение заболеваний пародонта

Целью пародонтологического лечения является снижение микробной нагрузки в тканях, окружающих зубы, воспаления в области лечения и темпов прогрессирования заболевания. Пародонтологическое лечение имеет наибольший успех только в комплексе

с поддерживающей индивидуальной гигиеной и выполнением рекомендаций врача, изложенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг.

7.6. Профессиональная гигиена полости рта, отбеливание

Мы гарантируем проведение данных манипуляций в соответствии с общепринятыми стандартами, клиническими рекомендациями и инструкциями производителей.

7.7. Ортодонтическое лечение

В 85% случаев ортодонтическое лечение заканчивается в срок и не требует повторной коррекции при условии соблюдении рекомендаций врача, изложенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг, и своевременного посещения ортодонта. В 15% случаях возможно увеличение сроков лечения или повторной ортодонтической коррекции в будущем по независящим ни от кого причинам даже при соблюдении всех общепризнанных стандартов лечения. Повторное ортодонтическое лечение производится на возмездной основе.