

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ НА СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ

(Информация актуальна на 14 марта 2026 г.)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Новодент»

_____ В.В. Чалдышев

«14» марта 2026 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и **Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».**

1.2. Гарантийные обязательства распространяются на работы (услуги), имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, искусственные коронки, зубные протезы, виниры, вкладки, штифтовые конструкции. На услуги, не имеющие материального результата (консультации, профессиональная гигиена, отбеливание, некоторые виды хирургических манипуляций), гарантия подразумевает их качественное и своевременное выполнение в соответствии с медицинскими стандартами и не включает бесплатное перелечивание или повторное оказание услуги, если иное не установлено договором.

2. Гарантийные сроки на основные виды работ (2026 г.)

Указанные в таблице сроки являются стандартными и могут быть изменены по соглашению сторон в зависимости от клинической ситуации и индивидуальных особенностей пациента.

Вид стоматологической услуги	Гарантийный срок	Срок службы	Условия действия гарантии
Терапевтическое лечение			
Пломба из композита	12 месяцев	3-5 лет	Соблюдение плана лечения и рекомендаций врача по гигиене полости рта.
Лечение глубокого кариеса	12 месяцев	2-3 года	Наличие лечебной прокладки, отсутствие вредных привычек (бруксизм и др.).
Эстетическая реставрация	12 месяцев	3-5 лет	Соблюдение гигиены, отсутствие

Вид стоматологической услуги	Гарантийный срок	Срок службы	Условия действия гарантии
фронтальных зубов			травмирующих нагрузок.
Ортопедическое лечение			
Металлокерамическая коронка	24 месяца	6-8 лет	Соблюдение ортопедического протокола лечения и гигиены.
Цельнолитая коронка	24 месяца	5-7 лет	Соблюдение ортопедического протокола лечения и гигиены.
Коронка из диоксида циркония	24 месяца	от 8 лет	Соблюдение ортопедического протокола лечения и гигиены.
Бюгельный протез	18 месяцев	4-6 лет	Регулярная коррекция и наблюдение у врача.
Виниры / Керамические вкладки	24 месяца	5-7 лет	Использование капы при бруксизме, соблюдение гигиены.

3. Обстоятельства, влияющие на гарантийные обязательства

3.1. Гарантия не предоставляется на:

- Временные конструкции (коронки, пломбы).
- Случаи, когда недостаток возник в результате лечения, начатого в другой клинике, если это привело к осложнению.
- Реставрации зубов с разрушением коронковой части более 50%, если пациент отказался от рекомендованного врачом ортопедического лечения.
- Повреждения, возникшие вследствие травм, несчастных случаев, грубого механического или термического воздействия.
- Последствия невыполнения пациентом рекомендаций врача.

3.2. Гарантийные обязательства могут быть пересмотрены или аннулированы при:

- Неудовлетворительной гигиене полости рта, подтвержденной объективными показателями (индексы гигиены).
- Наличии тяжелых некомпенсированных системных заболеваний (сахарный диабет, остеопороз и др.), напрямую повлиявших на результат лечения.
- Нарушении пациентом сроков профилактических осмотров, рекомендованных лечащим врачом.
- Самостоятельном обращении за корректировкой или лечением в другую медицинскую организацию, если это вмешательство стало причиной возникшего дефекта. В таких случаях пациенту необходимо предоставить документы из другой клиники для установления причинно-следственной связи.

4. Порядок действий при наступлении гарантийного случая

4.1. При возникновении претензии к качеству услуги пациент подает письменное заявление на имя директора клиники. Заявление регистрируется администратором.

4.2. Для объективной оценки создается врачебная комиссия с участием лечащего врача. Пациент уведомляется о дате заседания комиссии.

4.3. На основании осмотра и изучения медицинской документации комиссия принимает решение о признании случая гарантийным либо о мотивированном отказе.

4.4. В случае признания случая гарантийным, устранение недостатков производится бесплатно в сроки, согласованные с пациентом.

4.5. При несогласии с решением клиники пациент имеет право на проведение независимой медицинской экспертизы за свой счет. В случае, если экспертиза установит вину клиники, расходы на ее проведение и устранение недостатков возмещаются пациенту.

5. Безусловные обязательства клиники

Клиника гарантирует всем пациентам, независимо от гарантийного статуса конкретной услуги:

- Использование сертифицированных медицинских изделий, материалов и лекарственных препаратов с неистекшим сроком годности.
- Строгое соблюдение порядков оказания медицинской помощи и клинических рекомендаций (протоколов лечения), утвержденных Минздравом России.
- Наличие у медицинских работников действующих документов об образовании и аккредитации (сертификатов), дающих право на осуществление медицинской деятельности.
- Обеспечение безопасности (соблюдение санитарно-эпидемиологических норм, режимов стерилизации и дезинфекции).