

«УТВЕРЖДАЮ»

ИП Поплавский А.В.

ИНН 323400897600

ОГРНИП 304325033400213

Поплавский А.В.

«01» августа 2026 года



ПОЛОЖЕНИЕ

о сроках оказания услуг, гарантиях качества стоматологической помощи, гарантийных сроках и сроках службы результатов стоматологических работ ИП Поплавского А.В.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659, а также иными нормативными правовыми актами РФ.

1.2. ИП Поплавский А.В. (далее — Исполнитель) несет ответственность за качество оказываемых платных медицинских услуг в соответствии с законодательством РФ и условиями договора об оказании платных медицинских услуг.

1.3. Настоящее Положение определяет общие правила установления сроков оказания стоматологических услуг, гарантийных сроков и сроков службы материальных (овеществленных) результатов стоматологических работ, а также обстоятельства, которые могут учитываться при рассмотрении обращений Потребителей по поводу результата лечения.

1.4. Положение применяется в части, не противоречащей законодательству РФ. Установленные Исполнителем гарантийные сроки, сроки службы и условия гарантийного обслуживания не ограничивают права Потребителя, предоставленные законодательством РФ.

1.5. В рамках настоящего Договора используются следующие понятия:

1.5.1. «Исполнитель» — медицинская организация, предоставляющая Потребителю платные медицинские услуги в соответствии с настоящим Положением, договором об оказании платных медицинских услуг и законодательством РФ.

1.5.2. «Потребитель» — физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором об оказании платных медицинских услуг. В рамках настоящего Положения под Потребителем понимается пациент, которому непосредственно оказываются медицинские услуги.

1.5.3. «Заказчик» — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу Потребителя.

1.5.4. «Медицинский работник» — физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает у Исполнителя и непосредственно осуществляет медицинскую деятельность в соответствии с законодательством РФ.

1.5.5. В случаях, предусмотренных законодательством РФ, права Потребителя при оказании медицинской помощи осуществляются его законным представителем. Положения настоящего документа, относящиеся к правам, обязанностям и действиям Потребителя, применяются с учетом полномочий его законного представителя.

1.5.6. В случае если Заказчик и Потребитель являются разными лицами, положения настоящего документа, непосредственно связанные с оказанием медицинской помощи, состоянием здоровья, соблюдением медицинских рекомендаций, гигиеной полости рта, прохождением контрольных и профилактических осмотров, эксплуатацией стоматологических конструкций и иными действиями пациента, применяются к Потребителю. Положения, касающиеся прав и обязанностей Заказчика, применяются к нему в соответствующей части.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ, СРОКА СЛУЖБЫ И СРОКА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

2.1. Гарантийный срок — период, в течение которого при обнаружении недостатка результата работы (услуги), на который Исполнителем установлен гарантийный срок, Потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные законодательством РФ, с учетом условий настоящего Положения.

2.2. Гарантийный срок исчисляется с момента окончания соответствующей работы (оказания услуги) и передачи ее результата Потребителю, если для конкретного вида работы настоящим Положением или индивидуальными условиями лечения не определен иной момент начала его исчисления.

2.3. Недостаток работы (услуги) определяется в соответствии с законодательством РФ. Наличие недостатка, характер и причины его возникновения, а также причинная связь с оказанной Исполнителем медицинской услугой устанавливаются с учетом данных медицинской документации, результатов осмотра Потребителя, необходимых диагностических исследований, соблюдения Потребителем назначений и рекомендаций медицинских работников, правил использования результата работы (услуги), а также иных обстоятельств, имеющих значение для оценки результата лечения. При необходимости вопрос может быть рассмотрен врачебной комиссией и (или) с привлечением независимой экспертизы.

2.4. Существенный недостаток работы (услуги) определяется в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей».

2.5. Качество оказываемых медицинских услуг должно соответствовать требованиям законодательства РФ и условиям договора об оказании платных медицинских услуг.

2.6. Срок службы результата стоматологической работы — период, установленный Исполнителем для результата работы, предназначенного для длительного использования, в течение которого применяются предусмотренные законодательством последствия выявления существенных недостатков.

2.7. На сохранность результата лечения, возможность исполнения гарантийных обязательств и оценку конкретного гарантийного случая могут влиять обстоятельства, возникшие после оказания медицинской услуги, в том числе:

- несоблюдение Потребителем назначений и рекомендаций медицинских работников;
- неудовлетворительная или ненадлежащая гигиена полости рта;
- несоблюдение рекомендованной периодичности профессиональной гигиены;
- отказ или неявка на рекомендованные контрольные и профилактические осмотры;
- нарушение правил пользования ортопедическими, ортодонтическими и иными конструкциями;
- чрезмерная или не предусмотренная назначением нагрузка на конструкции и результаты стоматологического лечения;
- самостоятельное вмешательство Потребителя в результат лечения;
- лечение, коррекция, ремонт или иное вмешательство третьих лиц в результат работы Исполнителя;
- травмы зубов, челюстно-лицевой области и установленных конструкций;

- возникновение или изменение заболеваний, патологических состояний, физиологических состояний либо иных особенностей организма, способных повлиять на результат лечения;
- изменение состояния зубов, тканей пародонта, костной ткани, прикуса и иных анатомических структур, влияющих на результат лечения;
- иные обстоятельства, имеющие причинную связь с возникшим недостатком или изменением результата лечения.

При установлении причинной связи между указанными обстоятельствами и возникшим недостатком они учитываются Исполнителем при решении вопроса о наличии оснований для гарантийного устранения недостатка.

2.8. Установление Исполнителем гарантийного срока не означает безусловной обязанности Исполнителя устранять за свой счет любое изменение, повреждение или ухудшение результата лечения, возникшее в течение гарантийного срока. При рассмотрении обращения устанавливаются наличие недостатка оказанной услуги, причины его возникновения и обстоятельства, имеющие причинную связь с возникшим недостатком.

2.9. Срок оказания услуги — согласованный период или дата, в течение которых должна быть оказана конкретная платная медицинская услуга, этап или курс лечения. Срок определяется с учетом характера и объема медицинского вмешательства, медицинских показаний, этапности лечения, необходимости изготовления медицинских изделий и согласованного графика посещений.

3. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОЛНИТЕЛЯ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

3.1. При оказании стоматологических услуг Исполнитель обеспечивает:

- оказание медицинских услуг в соответствии с лицензией Исполнителя;
- соблюдение требований к качеству и безопасности медицинской деятельности;
- применение лекарственных препаратов, медицинских изделий, материалов и технологий, разрешенных к применению в соответствии с законодательством РФ;
- оказание медицинской помощи медицинскими работниками, имеющими право на осуществление соответствующей профессиональной деятельности;
- предоставление Потребителю в доступной форме информации о состоянии его здоровья, методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, его последствиях и предполагаемых результатах в объеме, предусмотренном законодательством РФ;
- принятие медицинских мер, направленных на профилактику, своевременное выявление и лечение осложнений, в соответствии с медицинскими показаниями;
- проведение контрольных и профилактических осмотров в случаях и с периодичностью, определяемыми медицинскими показаниями и рекомендациями лечащего врача;
- ведение медицинской документации в установленном законодательством РФ порядке.

3.2. Результат стоматологического лечения зависит в том числе от индивидуальных анатомических и физиологических особенностей организма Потребителя, исходной клинической ситуации, характера заболевания, реакции организма на лечение, соблюдения Потребителем назначений и рекомендаций медицинских работников и иных объективных факторов. В связи с этим Исполнитель не может гарантировать достижение конкретного биологического, функционального или эстетического результата лечения во всех случаях. Указанное не освобождает Исполнителя от обязанности оказать медицинскую услугу качественно и не ограничивает права Потребителя, установленные законодательством РФ.

3.3. Возникновение осложнения, побочной реакции, отсутствие ожидаемого эффекта либо необходимость дополнительного или повторного медицинского вмешательства сами по себе не свидетельствуют о наличии недостатка оказанной медицинской услуги. Наличие недостатка и причины его возникновения устанавливаются с учетом обстоятельств конкретного случая и медицинской документации.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

4.1. Гарантийные сроки устанавливаются Исполнителем на отдельные результаты стоматологических работ, в том числе: пломбы, реставрации, виниры, коронки, протезы и иные стоматологические конструкции, в соответствии с настоящим Положением.

4.2. Гарантийный срок исчисляется с момента завершения соответствующей работы и передачи ее результата Потребителю. Для постоянной ортопедической конструкции — с момента ее окончательной фиксации (установки) в полости рта, подтвержденной записью в медицинской документации.

4.3. При устранении недостатков результата стоматологической работы исчисление гарантийного срока осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

5. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА, УЧИТЫВАЕМЫЕ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ

5.1. При рассмотрении обращения Потребителя по поводу недостатка или изменения результата лечения учитываются обстоятельства, которые могли повлиять на его возникновение, в том числе:

- несоблюдение Потребителем назначений и рекомендаций медицинских работников;
- неудовлетворительная гигиена полости рта, несоблюдение рекомендаций по индивидуальной и профессиональной гигиене;
- неявка или отказ от рекомендованных контрольных, профилактических осмотров и иных назначенных мероприятий;
- нарушение правил пользования, ухода и эксплуатации пломб, реставраций, ортопедических, ортодонтических и иных стоматологических конструкций;
- чрезмерная или не предусмотренная назначением нагрузка на зубы, реставрации и стоматологические конструкции;
- самостоятельное вмешательство Потребителя в результат лечения;
- лечение, коррекция, ремонт или иное вмешательство третьих лиц в результат работы Исполнителя;
- травма зубов, челюстно-лицевой области, реставраций или стоматологических конструкций;
- возникновение или изменение заболеваний, патологических или физиологических состояний организма, способных повлиять на результат лечения;
- изменение состояния зубов, тканей пародонта, костной ткани, прикуса и иных анатомических структур, влияющих на сохранность результата лечения;
- действие обстоятельств непреодолимой силы;
- иные обстоятельства, имеющие причинную связь с возникшим недостатком или изменением результата лечения.

5.2. Если Исполнителем установлено, что недостаток результата работы (услуги) возник после его принятия Потребителем вследствие нарушения Потребителем правил использования результата работы (услуги), несоблюдения назначений и рекомендаций, действий третьих лиц, обстоятельств непреодолимой силы либо иных обстоятельств, за которые Исполнитель в соответствии с законодательством РФ не отвечает, Исполнитель вправе отказать в безвозмездном устранении такого недостатка в рамках гарантийных обязательств.

5.3. Если на работу (услугу) установлен гарантийный срок, распределение обязанности по доказыванию причин возникновения недостатка определяется законодательством РФ.

5.4. Решение о наличии или отсутствии оснований для безвозмездного устранения недостатка принимается Исполнителем по результатам оценки обстоятельств конкретного случая, медицинской документации, осмотра Потребителя и, при необходимости, дополнительных

диагностических исследований. При необходимости вопрос может быть рассмотрен врачебной комиссией.

6. ОБРАЩЕНИЕ ПО ГАРАНТИЙНОМУ СЛУЧАЮ

6.1. При возникновении жалоб, повреждении или нарушении целостности пломбы, реставрации, ортопедической, ортодонтической или иной стоматологической конструкции, появлении боли, дискомфорта либо иных изменений результата лечения Потребитель обязан незамедлительно после обнаружения указанных обстоятельств уведомить Исполнителя и обратиться к нему для проведения осмотра в согласованный с Исполнителем срок. До проведения осмотра Потребителю следует воздержаться от действий, способных привести к дальнейшему повреждению результата лечения или затруднить установление причин возникшего недостатка.

6.2. До проведения Исполнителем осмотра по поводу предполагаемого гарантийного случая Потребителю следует воздержаться от самостоятельного вмешательства в результат лечения, а также от его коррекции, ремонта, изменения или замены третьими лицами, за исключением случаев необходимости получения неотложной или экстренной медицинской помощи. Вмешательство третьих лиц или самостоятельное вмешательство учитывается при рассмотрении гарантийного случая, если оно повлияло на возникновение недостатка, его состояние либо возможность достоверно установить причины его возникновения.

6.3. Наличие недостатка, причины его возникновения и основания для выполнения работ в рамках гарантийных обязательств определяются Исполнителем по результатам осмотра Потребителя, анализа медицинской документации и, при необходимости, проведения дополнительных диагностических исследований. При необходимости вопрос может быть вынесен на рассмотрение врачебной комиссии.

6.4. Требования Потребителя при обнаружении недостатков работы (услуги) рассматриваются и удовлетворяются в порядке и сроки, установленные законодательством РФ.

6.5. При выпадении, поломке или ином отделении пломбы, реставрации, коронки, протеза, элемента ортопедической или иной стоматологической конструкции Потребителю рекомендуется по возможности сохранить соответствующую конструкцию или ее фрагменты и предоставить их Исполнителю при обращении.

7. ГАРАНТИИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

7.1. На отдельные результаты стоматологических работ Исполнитель устанавливает гарантийные сроки в соответствии с разделом 8 настоящего Положения. Сроки службы устанавливаются Исполнителем в случаях и порядке, предусмотренных настоящим Положением и законодательством РФ.

7.2. При наличии объективных клинических обстоятельств, способных повлиять на прогноз и сохранность результата лечения, для конкретной стоматологической работы может быть установлен индивидуальный гарантийный срок, отличный от установленного разделом 8 настоящего Положения. Причины установления индивидуального гарантийного срока и его продолжительность доводятся до сведения Потребителя и фиксируются в медицинской документации и (или) ином документе, подписываемом Потребителем.

7.3. Индивидуальные условия гарантии не могут ограничивать права Потребителя, предусмотренные законодательством РФ. Отсутствие установленного Исполнителем гарантийного срока на отдельную медицинскую услугу не означает отказа Потребителя от прав, предоставленных ему законодательством РФ.

8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ОТДЕЛЬНЫМ ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

8.1. Исполнителем устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы на отдельные результаты стоматологических работ:

8.1.1. На постоянные пломбы и прямые эстетические реставрации — гарантийный срок 1 (один) год, срок службы — 3 (три) года.

8.1.2. На керамические вкладки и накладки — гарантийный срок 1 (один) год, срок службы — 5 (пять) лет.

8.1.3. На металлокерамические коронки и мостовидные протезы — гарантийный срок 1 (один) год, срок службы — 5 (пять) лет.

8.1.4. На керамические коронки — гарантийный срок 1 (один) год, срок службы — 5 (пять) лет.

8.1.5. На коронки и мостовидные протезы из диоксида циркония — гарантийный срок 1 (один) год, срок службы — 5 (пять) лет.

8.1.6. На керамические виниры — гарантийный срок 1 (один) год, срок службы — 5 (пять) лет.

8.1.7. На съёмные пластиночные протезы — гарантийный срок 1 (один) год, срок службы — 3 (три) года.

8.1.8. На бюгельные протезы — гарантийный срок 1 (один) год, срок службы — 5 (пять) лет.

8.1.9. На постоянные ортопедические конструкции, установленные на дентальных имплантатах, — гарантийный срок 1 (один) год, срок службы — 5 (пять) лет.

Установленный срок службы не является прогнозом обязательной замены результата стоматологической работы по истечении указанного периода. Фактический период использования результата лечения может превышать установленный срок службы и зависит от клинической ситуации, состояния здоровья Потребителя, гигиены полости рта, соблюдения рекомендаций медицинских работников, условий эксплуатации конструкции и иных факторов.

8.2. Гарантийный срок на постоянную пломбу или прямую эстетическую реставрацию распространяется на недостатки результата выполненной работы при соблюдении Потребителем рекомендаций медицинских работников и при отсутствии обстоятельств, предусмотренных разделом 5 настоящего Положения и имеющих причинную связь с возникшим недостатком.

8.3. Гарантийный срок на ортопедическую конструкцию распространяется на недостатки результата ортопедической работы, в том числе нарушение целостности конструкции, при условии, что соответствующий недостаток связан с выполненной Исполнителем работой и не возник вследствие обстоятельств, за которые Исполнитель в соответствии с законодательством РФ не отвечает.

8.4. Гарантийный срок на ортопедическую конструкцию не является гарантией неизменности состояния опорных зубов, тканей пародонта, костной ткани, прикуса, слизистой оболочки полости рта, дентальных имплантатов, окружающих их тканей либо иных биологических тканей и структур организма Потребителя. Изменение указанных состояний оценивается с учетом причин его возникновения и наличия причинной связи с оказанной Исполнителем медицинской услугой.

8.5. Гарантийный срок на ортопедическую конструкцию, установленную на дентальном имплантате, распространяется на результат соответствующей ортопедической работы и не является гарантией остеоинтеграции дентального имплантата или неизменности состояния окружающих его биологических тканей.

8.6. Временные пломбы, временные коронки, временные протезы и иные временные конструкции предназначены для использования в течение соответствующего этапа лечения. Гарантийные обязательства в отношении таких конструкций действуют в пределах предусмотренного медицинским назначением периода их использования до перехода к следующему этапу лечения.

8.7. Естественный износ расходных, сменных и подлежащих периодической замене элементов стоматологических конструкций, обусловленный их назначением и нормальной эксплуатацией, сам по себе не является недостатком оказанной медицинской услуги. Необходимость и периодичность замены таких элементов определяются конструктивными особенностями, условиями эксплуатации и медицинскими показаниями.

8.8. Соблюдение Потребителем рекомендаций Исполнителя по индивидуальной гигиене полости рта, прохождению профессиональной гигиены с периодичностью, рекомендованной лечащим врачом, а также прохождению рекомендованных контрольных и профилактических осмотров является важным условием сохранения результатов стоматологического лечения. Несоблюдение указанных рекомендаций учитывается при рассмотрении гарантийного случая, если оно повлияло на возникновение недостатка, ухудшение или сохранность результата лечения. При установлении причинной связи между несоблюдением Потребителем указанных рекомендаций и возникшим недостатком вопрос о безвозмездном устранении такого недостатка решается с учетом положений раздела 5 настоящего Положения и законодательства РФ.

8.9. Установленный срок службы не является прогнозом обязательной замены результата стоматологической работы по истечении указанного периода. Фактический период использования результата стоматологической работы может превышать установленный срок службы и зависит от исходной клинической ситуации, состояния здоровья Потребителя, соблюдения рекомендаций медицинских работников, гигиены полости рта, условий эксплуатации конструкции и иных факторов.

8.10. При наличии объективных клинических обстоятельств, способных повлиять на прогноз и сохранность результата лечения, для конкретной стоматологической работы может быть установлен индивидуальный гарантийный срок в порядке, предусмотренном п. 7.2 настоящего Положения.

8.11. Установление гарантийного срока не означает безусловной обязанности Исполнителя безвозмездно устранять любое изменение, повреждение или ухудшение результата стоматологического лечения, возникшее в течение гарантийного срока. Наличие недостатка, причины его возникновения и основания для выполнения работ в рамках гарантийных обязательств определяются в соответствии с разделами 5 и 6 настоящего Положения и законодательством РФ.

9. МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ, ДЛЯ КОТОРЫХ НЕ УСТАНОВЛИВАЕТСЯ ГАРАНТИЯ КОНКРЕТНОГО БИОЛОГИЧЕСКОГО РЕЗУЛЬТАТА

9.1. В отношении медицинских услуг, результат которых непосредственно зависит от индивидуальных анатомических и физиологических особенностей организма Потребителя, характера и течения заболевания, реакции организма на лечение и иных биологических факторов, Исполнитель не устанавливает гарантийный срок на достижение и сохранение конкретного биологического результата, если иное прямо не предусмотрено настоящим Положением или индивидуальными условиями лечения.

9.2. При эндодонтическом лечении Исполнитель не гарантирует во всех случаях достижение и сохранение конкретного биологического результата, в том числе полного устранения воспалительного процесса в периапикальных тканях и сохранения зуба в течение определенного периода. Прогноз лечения зависит в том числе от исходного состояния зуба и окружающих тканей, анатомии корневых каналов, характера и распространенности патологического процесса, ранее проведенного лечения и индивидуальной реакции организма. Указанное не освобождает Исполнителя от обязанности оказать медицинскую услугу качественно и не ограничивает права Потребителя при наличии недостатков оказанной услуги.

9.3. При хирургическом стоматологическом лечении Исполнитель не устанавливает гарантийный срок на достижение и сохранение конкретного биологического результата, поскольку течение послеоперационного периода, сроки и характер заживления тканей зависят в том числе от исходной клинической ситуации, индивидуальных особенностей организма Потребителя, сопутствующих заболеваний, соблюдения послеоперационных назначений и рекомендаций и иных объективных факторов.

9.4. При хирургической установке дентального имплантата Исполнитель не гарантирует во всех случаях его остеоинтеграцию, сохранение остеоинтеграции в течение определенного периода либо неизменность состояния окружающих имплантат тканей. Результат имплантологического лечения зависит в том числе от состояния костной ткани и мягких тканей, индивидуальной реакции организма, общего состояния здоровья Потребителя, соблюдения послеоперационных назначений,

гигиены полости рта, функциональной нагрузки и иных факторов. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические конструкции, установленные на дентальных имплантатах, определяются разделом 8 настоящего Положения.

9.5. При лечении заболеваний пародонта Исполнитель не устанавливает гарантийный срок на достижение и сохранение конкретного биологического результата. Результат и его сохранность зависят в том числе от характера и стадии заболевания, индивидуальных особенностей организма Потребителя, уровня индивидуальной гигиены полости рта, прохождения профессиональной гигиены и поддерживающей терапии с рекомендованной периодичностью, соблюдения назначений и рекомендаций медицинских работников и иных факторов.

9.6. При ортодонтическом лечении сроки достижения результата, характер перемещения зубов, окончательное положение зубов и стабильность достигнутого результата зависят в том числе от исходной клинической ситуации, индивидуальных анатомических и физиологических особенностей Потребителя, реакции тканей на ортодонтическое воздействие, соблюдения режима использования ортодонтической аппаратуры, явки на контрольные приемы и выполнения иных рекомендаций врача. В связи с этим Исполнитель не гарантирует достижение конкретного результата в заранее определенный срок и его пожизненную стабильность.

9.7. При проведении профессиональной гигиены полости рта и отбеливания зубов сохранность достигнутого результата зависит в том числе от индивидуальных особенностей Потребителя, характера питания, гигиены полости рта, курения, приема лекарственных препаратов и иных факторов. Исполнитель не устанавливает гарантийный срок на сохранение достигнутого эстетического результата в течение определенного периода.

9.8. При оказании стоматологической помощи несовершеннолетним результат лечения и возможность его сохранения зависят в том числе от возраста и индивидуальных особенностей ребенка, стадии формирования и физиологической смены зубов, исходного состояния зуба и окружающих тканей, течения заболевания, возможности выполнения медицинского вмешательства в необходимом объеме, уровня сотрудничества ребенка во время лечения, соблюдения рекомендаций медицинских работников, гигиены полости рта, характера питания, своевременности контрольных осмотров и иных факторов. В связи с этим Исполнитель не гарантирует во всех случаях достижение и сохранение конкретного биологического, функционального или эстетического результата в течение определенного периода. Ограничение объема медицинского вмешательства вследствие поведения ребенка, не позволяющего безопасно выполнить лечение в полном объеме, учитывается при оценке результата лечения при условии отражения соответствующих обстоятельств в медицинской документации.

9.9. В случаях проведения лечения при заведомо неблагоприятном или сомнительном прогнозе, в том числе при выборе Потребителем по согласованию с врачом органосохраняющей тактики лечения вместо иного медицински обоснованного варианта, возможность достижения и продолжительность сохранения результата лечения определяются индивидуально. Неблагоприятный или сомнительный прогноз, альтернативные варианты лечения и связанные с выбранной тактикой риски подлежат отражению в медицинской документации и доведению до сведения Потребителя.

9.10. При отказе Потребителя от рекомендованного метода, этапа или продолжения лечения, выборе по согласованию с врачом альтернативного варианта с менее благоприятным прогнозом, а также при нарушении рекомендованной последовательности или незавершении рекомендованного комплекса или этапа лечения Исполнитель не может гарантировать достижение и сохранение результата, предполагавшего выполнение соответствующих рекомендаций. Такие обстоятельства учитываются при рассмотрении гарантийного случая при наличии их причинной связи с возникшим недостатком или изменением результата лечения.

9.11. Отсутствие установленного Исполнителем гарантийного срока на достижение или сохранение конкретного биологического, функционального или эстетического результата не освобождает Исполнителя от обязанности оказать медицинскую услугу качественно и не

ограничивает права Потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги, предусмотренные законодательством РФ.

10. СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ВИДАМ

10.1. Если иной индивидуальный срок не согласован с Потребителем и (или) Заказчиком, сроки оказания отдельных видов медицинских услуг определяются в соответствии с настоящим разделом:

Вид услуги	Срок
Лечение кариеса и некариозных поражений зубов: лечение кариеса, восстановление зуба постоянной пломбой, прямая эстетическая реставрация, восстановление формы зуба пломбировочным материалом	Как правило, 1 посещение , при необходимости проведения в несколько этапов — до 30 календарных дней
Эндодонтическое лечение: первичное лечение и перелечивание корневых каналов, распломбировка ранее леченных каналов, инструментальная и медикаментозная обработка, временное лекарственное пломбирование, постоянное пломбирование корневых каналов, извлечение инородных тел и иные эндодонтические вмешательства	От 14 календарных дней до 9 месяцев
Профессиональная гигиена и профилактические мероприятия: профессиональная гигиена полости рта, удаление зубных отложений и налёта, фторирование и иные профилактические процедуры	Как правило, 1 посещение , при необходимости проведения в несколько этапов — до 30 календарных дней
Профессиональное отбеливание зубов: клиническое отбеливание, домашнее отбеливание с использованием индивидуальных капп, изготовление капп	До 45 календарных дней
Консервативное пародонтологическое лечение: профессиональная обработка поверхности корней зубов, удаление поддесневых зубных отложений, обработка пародонтальных карманов, медикаментозная терапия и иные методы лечения заболеваний пародонта	От 14 календарных дней до 18 месяцев; при этом последующая поддерживающая терапия при хроническом заболевании уже не считается продолжением первоначального курса и проводится с периодичностью, определяемой врачом
Хирургическое пародонтологическое лечение и хирургия мягких тканей: кюретаж, гингивэктомия, лоскутные операции, вестибулопластика, пластика мягких тканей, увеличение объёма прикреплённой десны и иные хирургические вмешательства	Срок определяется объемом вмешательства и этапностью лечения; до 2 лет при длительном комплексном лечении
Удаление зубов: простое и сложное удаление постоянного зуба, удаление ретинированных,	Хирургический этап — как правило, 1 день; последующее наблюдение, перевязки и иные необходимые мероприятия — до 60

дистопированных, сверхкомплектных зубов и иные операции удаления	календарных дней, при наличии медицинских показаний — дольше
Изготовление несъёмных ортопедических конструкций: временные и постоянные коронки, виниры, вкладки, накладки, мостовидные протезы, конструкции из керамики, металлокерамики, диоксида циркония, конструкции, изготовленные с применением CAD/CAM-технологий, и иные несъёмные ортопедические конструкции	До 60 календарных дней с момента завершения необходимых подготовительных мероприятий и получения всех данных, необходимых для изготовления конструкции
Изготовление ортопедических конструкций на дентальных имплантатах: коронки, мостовидные протезы и иные постоянные конструкции с опорой на дентальные имплантаты	До 90 календарных дней с момента начала соответствующего ортопедического этапа
Протезирование по протоколам All-on-X — временная ортопедическая конструкция	До 30 календарных дней с момента начала соответствующего ортопедического этапа
Протезирование по протоколам All-on-X — постоянная ортопедическая конструкция	До 90 календарных дней с момента начала соответствующего ортопедического этапа
Изготовление съёмных пластиночных протезов: частичные и полные съёмные пластиночные протезы	До 60 календарных дней с момента завершения необходимых подготовительных мероприятий и получения данных, необходимых для изготовления конструкции; последующие коррекции — по медицинским показаниям
Ремонт, перебазировка и лабораторная коррекция съёмных ортопедических конструкций	До 45 календарных дней
Изготовление бюгельных протезов: бюгельные протезы с кламмерной, замковой и иной системой фиксации	До 90 календарных дней с момента завершения необходимых подготовительных мероприятий и получения данных, необходимых для изготовления конструкции; последующие коррекции — по медицинским показаниям
Дентальная имплантация: установка дентального имплантата, раскрытие имплантата и иные этапы хирургического имплантологического лечения	Хирургический этап — как правило, 1 день ; последующее наблюдение и период остеоинтеграции — до 12 месяцев
Костная пластика, синус-лифтинг и иные костнопластические операции: открытый и закрытый синус-лифтинг, увеличение объёма костной ткани, аугментация альвеолярного отростка, применение костных трансплантатов и иные костнопластические операции	Хирургический этап — как правило, 1 день ; последующее наблюдение и период заживления — до 18 месяцев
Ортопедическая и ортодонтическая диагностика и планирование лечения: клиническое обследование, получение и анализ диагностических моделей,	До 30 календарных дней с момента получения всех необходимых диагностических данных

определение прикуса и центрального соотношения челюстей, функциональная диагностика и иные необходимые диагностические мероприятия	
Сплинт-терапия: изготовление, установка и коррекция сплинтов и иных соответствующих ортопедических конструкций. Изготовление диагностических конструкций и моделей: диагностические модели, индивидуальные ложки, прикусные шаблоны, диагностическое моделирование и иные конструкции, необходимые для планирования лечения	До 45 календарных дней
Диагностика в ортопедической стоматологии и ортодонтии: Первичная диагностика (МФА): Сбор анамнеза, внешний осмотр ЧЛО (челюстно-лицевой области), антропометрические исследования, пальпация при патологии полости рта, снятие оттиска с одной или двух челюстей (при необходимости), изготовление диагностических моделей, исследования на диагностических моделях человека, определение вида смыкания зубных рядов с помощью лицевой дуги, определение прикуса (окклюзограмма), ортопантомография. Расширенная диагностика (БФА): Прием (осмотр, консультация) врача-стоматолога-ортопеда, определение прикуса (центр соотношение челюстей), исследования на диагностических моделях челюстей (анализ в артикуляторе), функциональные жевательные пробы, ТРГ в боковой проекции, антропометрические исследования (цефалометрический анализ).	До 14 календарных дней
Ортодонтическое лечение	Индивидуально, в соответствии с планом и этапностью лечения, клинической ситуацией, выбранным методом лечения и динамикой ортодонтического лечения
Стоматологическое лечение несовершеннолетних	Сроки оказания стоматологической помощи несовершеннолетним определяются с учётом вида медицинской услуги, возраста ребёнка, клинической ситуации, возможности проведения необходимого объёма лечения за одно посещение, адаптации ребёнка к стоматологическому лечению и иных медицински значимых обстоятельств.

Терапевтическая стоматология (лечение кариеса, его осложнений, некариозных поражений, реставрация зубов) — как правило, 1 посещение; при необходимости многоэтапного лечения — до 9 месяцев. Лечение пульпита/периодонтита и другое эндодонтическое лечение Профессиональная гигиена и профилактические мероприятия Хирургическая стоматология (в том числе удаление зубов) Ортодонтическая стоматология Ортопедическая стоматология	Как правило, 1 посещение, при необходимости проведения в несколько этапов — до 30 календарных дней От 14 календарных дней до 9 месяцев Как правило, 1 посещение; при необходимости проведения мероприятий в несколько этапов — до 30 календарных дней. Медицинское вмешательство проводится в день соответствующего посещения; период последующего наблюдения и заживления — до 60 календарных дней, а при наличии медицинских показаний — в течение иного необходимого срока. Срок определяется индивидуальным планом лечения с учётом этапности лечения, возраста пациента, периода роста и развития зубочелюстной системы и клинической динамики. Сроки определяются в соответствии со сроками, установленными настоящим Положением для соответствующего вида ортопедического лечения, с учётом возраста пациента, медицинских показаний и особенностей клинической ситуации. При необходимости адаптационных посещений, изменения плана лечения, проведения дополнительной диагностики либо разделения лечения на несколько посещений конкретный срок определяется индивидуально и может быть зафиксирован в медицинской документации и (или) иных документах, оформляемых в рамках договора.
Рентгенологические исследования: внутриротовая рентгенография, ортопантомография, телерентгенография, компьютерная томография челюстно-лицевой области	Как правило, в день проведения исследования, если услуга не предусматривает подготовку отдельного описания или заключения

В указанный срок не включаются периоды, в течение которых продолжение лечения невозможно вследствие необходимости проведения дополнительного лечения, заживления

тканей, изменения клинической ситуации, неявки или переноса приема Потребителем, необходимости повторного получения диагностических данных, а также иных обстоятельств, объективно препятствующих продолжению соответствующего этапа лечения.

Указанные в настоящем разделе примерные сроки оказания медицинских услуг не включают период ожидания начала лечения (соответствующего этапа лечения), обусловленный выбранной Потребителем датой и временем приема, в том числе при желании Потребителя получить медицинскую услугу у конкретного медицинского работника. Срок ожидания приема зависит от фактической доступности записи и согласовывается с Потребителем при записи на прием.

При отсутствии свободного времени для записи к выбранному Потребителем медицинскому работнику Исполнитель вправе предложить Потребителю ближайшее доступное время приема у данного медицинского работника либо, при наличии возможности, прием у другого медицинского работника соответствующего профиля. Ожидание приема у конкретного медицинского работника по выбору Потребителя учитывается при определении фактического срока лечения.

10.2. Указанные в настоящем разделе сроки являются примерными. Фактический срок оказания конкретной медицинской услуги определяется с учетом состояния здоровья Потребителя, клинической ситуации, медицинских показаний, объема и этапности лечения, необходимости проведения дополнительных диагностических или лечебных мероприятий, сроков изготовления медицинских изделий и работы зуботехнической лаборатории, а также соблюдения Потребителем согласованного графика посещений и иных объективных обстоятельств.

10.3. При возникновении в процессе лечения обстоятельств, требующих изменения ранее согласованного срока оказания медицинской услуги или отдельных этапов лечения, Исполнитель информирует об этом Потребителя. Измененный срок либо сроки соответствующих этапов согласовываются с Потребителем и фиксируются в медицинской документации и (или) иных документах, оформляемых в рамках договора.

10.4. Конкретные сроки оказания медицинских услуг и (или) отдельных этапов лечения могут определяться в плане лечения, медицинской документации и (или) иных документах, оформляемых в рамках договора об оказании платных медицинских услуг. При определении индивидуального срока оказания конкретной медицинской услуги такой срок имеет приоритет перед примерным сроком, указанным в настоящем Положении.

10.5. Периоды, в течение которых оказание медицинской услуги или продолжение соответствующего этапа лечения невозможно вследствие неявки Потребителя, переноса им приема, невыполнения назначений и рекомендаций медицинских работников, необходимости ожидания результатов дополнительных исследований либо иных обстоятельств, не зависящих от Исполнителя, учитываются при определении фактического срока оказания медицинской услуги.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Настоящее Положение является локальным документом Исполнителя, определяющим условия предоставления гарантий, гарантийные сроки и сроки службы на отдельные результаты стоматологических работ, особенности гарантийных обязательств при отдельных видах стоматологического лечения, а также примерные сроки оказания медицинских услуг.

11.2. Настоящее Положение применяется к отношениям между Исполнителем и Потребителем в части, не противоречащей договору об оказании платных медицинских услуг и законодательству РФ. В случае противоречия положений настоящего Положения требованиям законодательства РФ применяются требования законодательства РФ.

11.3. Потребителю предоставляется возможность ознакомиться с настоящим Положением до заключения договора об оказании платных медицинских услуг. Актуальная редакция Положения размещается в свободном доступе на официальном сайте Исполнителя и предоставляется Потребителю для ознакомления по его требованию.

11.4. Изменение настоящего Положения не изменяет ранее согласованные с Потребителем и (или) Заказчиком сроки оказания медицинских услуг, гарантийные сроки и сроки службы, если иное не согласовано Сторонами и не предусмотрено законодательством РФ.

11.5. Положения настоящего документа не исключают и не ограничивают права Потребителя, предоставленные ему законодательством РФ, в том числе права при обнаружении недостатков оказанной медицинской услуги (выполненной работы).