© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ

Общество с ограниченной ответственностью «ВАШ СТОМАТОЛОГ» ИНН 2222074381 КПП 222301001 ОГРН 1082222005117 Адрес юридического лица: 656054, Россия, г. Барнаул, ул. А. Петрова/Малахова, дом 196/80	Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности. **Организация и контроль работы регистратуры: информирование граждан**	Приказ № 01/1-ОРР/ИНФ от 01.09.2026 г. Первая редакция
	Положение о гарантийных обязательствах при оказании стоматологической медицинской помощи	
	Срок действия: с **01.09.2026** г.	

1. Сведения о разработке, согласовании и утверждении

Действия	Лицо	Ф.И.О.	Подпись	Дата
УТВЕРЖДЕНО:	Директор	Степанов Ф.А.		01.09.2026
СОГЛАСОВАНО:	Главный врач	Доманова Е.А.		01.09.2026
РАЗРАБОТАНО: М.П.	Главный врач	Доманова Е.А.		25.08.2026

2. Нормативно-правовые акты РФ

1. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
2. Закон РФ от 07.02.1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей».
3. Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 30 мая 2026 г. N 659).
4. Порядок оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях (утв. Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. N 786н).
5. Порядок оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями (утв. Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 ноября 2012 г. N 910н).
6. Требования к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности (утв. Приказом Министерства здравоохранения РФ 31 июля 2020 г. N 785н).

© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ

3. Общие положения

3.1. Настоящее Положение о гарантийных обязательствах при оказании стоматологической медицинской помощи (далее по тексту – Положение) устанавливает единые правила установления гарантийного срока и срока службы на основные виды стоматологических работ при оказании медицинской организацией (далее – Исполнитель) платной стоматологической медицинской помощи населению.

3.2. Данное Положение вводится в действие в целях:

- обеспечения конституционных прав граждан на получение качественной и безопасной медицинской помощи при оказании платных стоматологических услуг;
- регулирования отношений, возникающих между Пациентом (Потребителем) и Исполнителем, в части установления, соблюдения и исполнения гарантийных сроков и сроков службы на результат выполненных работ;
- повышения ответственности медицинского персонала за качество оказываемых лечебно-диагностических мероприятий и долговечность установленных стоматологических конструкций;
- информирования Пациентов о правилах и условиях эксплуатации результатов стоматологического вмешательства (пломб, ортопедических конструкций, имплантатов), соблюдение которых необходимо для сохранения права на бесплатное устранение недостатков;
- защиты законных интересов Пациента в случае обнаружения недостатков в выполненной работе, а также определения границ ответственности Исполнителя в случаях, когда результат лечения зависит от биологических особенностей организма или нарушения Пациентом врачебных рекомендаций.

3.3. В настоящем Положении используются следующие понятия:

№ п/п	Понятие	Определение
1	Медицинская организация	юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности
2	Медицинский работник	физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности
3	Лечащий врач	врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения. Назначается руководителем медицинской организации (подразделения медицинской организации) или выбирается пациентом с учетом согласия врача
4	Пациент	физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния
5	Медицинское вмешательство	выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние

© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ

		человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций
6	Лечение	комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни
7	Медицинская услуга	медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение
8	Платные медицинские услуги	медицинские услуги, предоставляемые гражданам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров по желанию граждан при оказании медицинской помощи
9	Исполнитель платных медицинских услуг	медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие платные медицинские услуги в соответствии с договором
10	Потребитель платных медицинских услуг	физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
11	Заказчик платных медицинских услуг	физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя
12	Качество медицинской услуги	совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата
13	Гарантийное обязательство	обязанность исполнителя безвозмездно возместить потери, понесенные пациентом, путем денежных выплат, ремонта, замены или восстановления в результате оказанных стоматологических медицинских услуг с недостатком. На медицинские услуги, не имеющие овеществленного результата, гарантийные обязательства не распространяется. Гарантия предоставляется в виде установки гарантийных

© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ

		сроков и срока службы только на медицинские услуги, имеющие овеществленный результат (пломбы, коронки, зубные протезы и т.п.)
14	Гарантия (гарантийный срок)	это определенный в соответствии с настоящим Положением период времени (исчисляемый в днях, месяцах или годах), в течение которого исполнитель обязуется безвозмездно для потребителя устранить выявленные недостатки оказанной медицинской услуги (выполненной работы), при условии соблюдения потребителем всех клинических рекомендаций, графиков профилактических осмотров и правил эксплуатации результата лечения. Гарантия подтверждает, что результат лечения (пломба, коронка, имплантат и т.д.) соответствует установленным стандартам качества и сохраняет свои функциональные и эстетические свойства в течение всего указанного срока
15	Безусловная, или обязательная гарантия	гарантия, определяемая с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов. Безусловная гарантия предоставляется пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским организациям и лечащим врачам, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей
16	Прогнозируемая гарантия	гарантия, определяемая предвидением исполнителя (медицинской организации) определенных результатов лечения, с учетом выявленных в клинических ситуациях обстоятельств, имеющегося у исполнителя опыта, уверенности в эффективности используемых в каждом конкретном случае технологий иматериалов. Гарантия предоставляется на стоматологические услуги, имеющие материальный результат (пломба, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы и др.). Прогнозируемая гарантия устанавливается в виде гарантийного срока и срока службы. Гарантийные сроки и сроки службы утверждаются приказом руководителя (его заместителя) медицинской организации в Положении о гарантийных обязательствах при оказании стоматологической медицинской помощи в медицинской организации. Прогнозируемые гарантии делятся на два вида: стандартная и ограниченная гарантии
17	Стандартная гарантия	предоставляется при условии выполнения пациентом всего комплекса мероприятий, направленных на полную санацию полости рта, соблюдения им всех рекомендаций лечащего врача и других привлекаемых в процессе лечения специалистов в постманипуляционном периоде, в том числе посещения врача в установленное время в целях профилактического осмотра, диагностики, выполнения профилактических мероприятий

© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ

		(парадонтологической чистки, устранения парадонтальных и костных карманов и пр.)
18	Ограниченная гарантия	прогнозируемая гарантия с сокращенными гарантийными сроками на овеществленные результаты оказанной пациенту медицинской услуги и сроками службы овеществленных результатов, которые могут устанавливаться лечащим врачом персонально пациенту в зависимости от индивидуальных особенностей пациента, клинической картины болезни (к примеру, ситуация в полости рта), выбранного пациентом плана оказания медицинских услуг (лечения), наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно могут негативно влиять на процесс оказания медицинских услуг и/или результат оказания медицинских услуг
19	Гарантийный срок на результат услуги (работы)	период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге) пациент вправе по своему выбору потребовать: - безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); - соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги); - безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь; - возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора
20	Гарантийный срок на медицинское изделие	срок, в течение которого изготовитель (производитель) ручается за функциональные и качественные свойства медицинского изделия, то есть отсутствие его дефектов при условии соблюдения пациентом правил пользования медицинским изделием и ухода за ним
21	Срок службы результата услуги (работы)	период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования овеществленного результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя. Срок службы результата работы определяется периодом

© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ

		времени (день, месяц или год), в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия овеществленного результата работы (услуги) пациентом. Исполнитель несет ответственность перед Потребителем за существенные недостатки, возникшие по своей вине, в течение установленных сроков службы, действующих в медицинской организации
22	Недостаток медицинской услуги	несоответствие оказанной услуги обязательным требованиям медицинских стандартов (клиническим рекомендациям) и медицинским технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии медицинской организации – исполнителя или подтвержденное вступившим в законную силу решением суда в случае судебного рассмотрения требований пациента – потребителя платных медицинских услуг
23	Существенный недостаток медицинской услуги	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 требуется большие затраты (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы), или выявляется неоднократно после его устранения
24	Срок предъявления требований пациентом – потребителем платных медицинских услуг	требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги)
25	Срок предъявления требований пациентом – потребителем платных медицинских услуг в случае выявления существенных недостатков работы (услуги)	требование о безвозмездном устранении недостатков, если потребитель докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента и если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение 15 календарных дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать: - соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу); - возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ

		своими силами или третьими лицами; - отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков
26	Срок устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы)	разумный срок, назначенный потребителем, указанный в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю
27	Гарантийный случай	событие, которое наступило у пациента – потребителя платных медицинских услуг в результате выявления недостатка оказанной медицинской услуги в пределах установленных исполнителем гарантийных сроков
28	Постманипуляционный период	это ограниченный во времени промежуток адаптации и восстановления тканей организма пациента, начинающийся непосредственно после завершения стоматологического вмешательства (хирургического, терапевтического, ортопедического или ортодонтического) и продолжающийся до момента завершения процессов первичной репарации (заживления) или стабилизации состояния пациента в рамках прогнозируемого результата лечения. Несоблюдение режима в данный период является основанием для аннулирования гарантийных обязательств

3.4. В настоящем Положении используются следующие сокращения:

№ п/п	Сокращение	Определение
1	ИРОПЗ	Индекс разрушения окклюзионной поверхности зуба
2	КПУ	Индекс интенсивности кариеса
3	МЗП	Металло-защитное покрытие

3.5. В медицинской организации - Исполнителем устанавливаются три категории гарантийного обслуживания, объем которых зависит от клинической ситуации, состояния здоровья пациента и степени выполнения им плана лечения:

№ п/п	Категория гарантии	Краткая суть гарантии
1	Безусловная, или обязательная	Исполнитель в безусловном порядке гарантирует пациенту соблюдение установленных законом стандартов качества и безопасности медицинской помощи, что включает в себя: обеспечение точной диагностики и тщательного соблюдения лечебных технологий силами квалифицированного персонала; использование апробированных методов и безопасных материалов и медицинских изделий с учетом индивидуального анамнеза и финансовых возможностей пациента; предоставление полной и достоверной информации о состоянии здоровья, а также альтернативных планов лечения; реализацию комплекса санитарно-эпидемиологических мероприятий, процедур внутреннего контроля качества, проведение необходимых консилиумов, контрольных и профилактических осмотров, направленных на минимизацию рисков осложнений и достижение максимально возможного клинического результата
2	Стандартная	Предоставляется при условии полной приверженности

© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ

		пациента лечению (комплаентности), что включает завершение курса санации, соблюдение режима восстановления после манипуляций и явку на все установленные врачом контрольно-профилактические мероприятия
3	Ограниченная	Устанавливается в случаях, когда прогноз лечения является сомнительным или зависит от факторов, находящихся вне контроля врача: в случаях, когда анатомо-физиологические особенности пациента (подвижность зубов, заболевания пародонта, ВНЧС), наличие тяжелых сопутствующих патологий (эндокринных, иммунодефицитных) или требование пациента применить план лечения вопреки медицинским рекомендациям, повышают риск преждевременного разрушения конструкций или рецидива заболевания

3.6. Гарантийные обязательства распространяются на овеществленный результат оказанной стоматологической медицинской помощи (медицинской услуги): пломбы, коронки, реставрации, несъемные и съемные зубные протезы, имплантаты – при соблюдении Потребителем медицинских рекомендаций и условий настоящего Положения.

3.7. Гарантийные обязательства не распространяются:

- на субъективное желание Потребителя изменить эстетические параметры (размер, форму, цвет, вид) уже принятого и оплаченного овеществленного результата услуги. Изменения после фиксации результата услуги считаются новой услугой и оплачиваются отдельно;

- на возникновение дефектов вследствие травм, естественного биологического старения организма или появления новых системных заболеваний, оказывающих прямое или косвенное влияние на зубочелюстную систему;

- на возникновение дефектов вследствие несоблюдения Потребителем рекомендаций и предписаний Исполнителя, в том числе правил гигиенического ухода, режима эксплуатации и сроков контрольных осмотров, что подтверждается соответствующими записями в медицинской документации;

- на возникновение дефектов вследствие бруксизма (парафункциональной активности жевательных мышц), если данный диагноз не был выявлен и зафиксирован на этапе планирования лечения;

- на разрушение или расшатывание ортопедических конструкций, вызванное прогрессированием заболеваний пародонта, при условии, что Потребитель не проходил рекомендованную поддерживающую терапию в установленные сроки;

- на дефекты, возникшие в результате повторного лечения или вмешательства в ранее изготовленные конструкции (в том числе в других медицинских организациях) без предварительного согласования с Исполнителем;

- на повреждения или поломки конструкций, возникшие вследствие чрезмерной жевательной нагрузки или использования изделия не по назначению (например, пережевывание непищевых предметов, использование зубов для открывания упаковок), если такие действия не связаны с естественным износом;

- на дефекты, обусловленные изменением общего состояния здоровья Потребителя (например, декомпенсацией системных заболеваний) после завершения лечения, если данные изменения не были прогнозируемы на момент оказания услуги и не зависели от действий Исполнителя.

- на возникновение дефектов овеществленного результата медицинских услуг на этапах лечения при незаконченной санации полости рта, а именно:

© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ

- при наличии у Потребителя невылеченных кариозных полостей, не удаленных разрушенных зубов и корней, хронических очагов инфекции (периодонтит, периостит, пародонтит), которые оказывают прямое влияние на состояние зубов и ортопедических конструкций, если Потребитель не завершил рекомендованный Исполнителем курс санации;

- при отказе Потребителя от проведения необходимых этапов лечения (лечение смежных зубов, профессиональная гигиена, коррекция прикуса, шинирование, восстановление зубов и зубных рядов ортопедическими конструкциями и др.);

- при наличии дефектов зубных рядов, не замещенных ортопедическими конструкциями.

3.8. В отношении медицинских вмешательств, исход которых детерминирован индивидуальными биологическими особенностями организма (эндодонтическое лечение каналов, терапия заболеваний пародонта, хирургические операции, костная пластика, пластика мягких тканей), устанавливается клинический прогноз, а не безусловная гарантия на овеществленный результат.

3.9. Право на гарантийное обслуживание возникает у Потребителя в момент фактической передачи ему результата оказанной услуги (выполненной работы) и подписания соответствующих актов оказанных услуг (выполненных работ).

3.10. Гарантийный срок исчисляется с даты завершения технологического цикла услуги (момент постановки пломбы или окончательной фиксации ортопедической конструкции в полости рта).

3.11. В рамках реализации ответственности Исполнителя устанавливаются два вида временных периодов:

№ п/п	Гарантийные сроки	Сокращенное наименование	Период
1	Срок гарантии на овеществленный результат медицинской услуги	Срок гарантии	Период, в течение которого Исполнитель обязуется безвозмездно устранять выявленные недостатки услуги/работы
2	Срок службы овеществленного результата медицинской услуги	Срок службы	Период, в течение которого Исполнитель несет ответственность за существенные недостатки, подтверждая возможность использования результата по назначению

3.12. Существенные недостатки, устраняемые Исполнителем в течение срока службы:

№ п/п	Лечение	Существенные недостатки
1	При терапевтическом лечении	- нарушение целостности и фиксации: выпадение, подвижность, а также сколы или отломы части пломбы/винира, препятствующие нормальному функционированию зуба
2	При ортопедическом лечении	- нарушение фиксации: выпадение, подвижность или расцементировка вкладок, виниров, коронок и мостовидных протезов; - нарушение целостности: перелом протеза или значимые отколы облицовки, ведущие к потере функции; - технологические дефекты: наличие щели или неплотное прилегание края коронки к уступу зуба
3	При хирургическом лечении	- нарушение стабильности имплантата: полная потеря интеграции (выпадение) или

© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ

		патологическая подвижность имплантата, не связанная с травмой или системным заболеванием; - технологический перелом: излом тела имплантата или костных фиксирующих конструкций (винтов, пинов, пластин) вследствие производственного дефекта; - дефекты компонентов: откол или поломка абатмента (переходника), подтвержденные рентгенологически или визуально; - ошибки позиционирования: некорректная установка имплантата, исключающая возможность его дальнейшего протезирования в соответствии с согласованным планом лечения; - остаточные фрагменты: наличие в лунке после удаления зуба неудаленных фрагментов корня или инструментария, вызвавшее воспалительный процесс; - нарушение герметичности: несостоятельность швов или костнопластического материала, приведшая к обнажению мембраны или имплантата на ранних сроках вследствие нарушения протокола операции

3.13. Сведения о предоставлении гарантийных сроков вносятся лечащим врачом в медицинскую карту пациента и указываются в Акте приемки оказанных услуг (выполненных работ), при этом врачом в обязательном порядке фиксируются все факторы, влияющие на гарантийные сроки (хронические заболевания, применяемые пациентом лекарственные препараты, условия труда, вредные привычки, уровень гигиены, интенсивность кариеса, состояние прикуса, нарушение рекомендаций т.д.).

3.14. Настоящее Положение является локальным нормативным актом медицинской организации, положения которого обязательны для соблюдения медицинскими работниками (врачами-специалистами) и пациентами – потребителями и заказчиками платных медицинских услуг.

4. Основа гарантий качества стоматологических медицинских услуг

4.1. Основу гарантий качества медицинских услуг, оказываемых пациенту - потребителю платных медицинских услуг входят обязанности лечащего врача и обязанности пациента:

Обязанности лечащего врача	Обязанности пациента
Постановка правильного диагноза и составление соответствующего плана лечения (комплекса платных медицинских услуг)	Соблюдение назначенного режима лечения
Строгое соблюдение профессиональных стандартов и клинических рекомендаций оказания медицинских услуг в сочетании с высоким уровнем мануальных навыков специалистов	Соблюдение правил индивидуальной гигиены полости рта, рекомендованного режима профессиональной гигиены, сроков профилактических осмотров, а также правил ухода за зубами и ортопедическими конструкциями
Использование высокотехнологичного оборудования и современных	Предоставление полной и достоверной информации о состоянии здоровья,

© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ

вспомогательных материалов, прошедших испытания в лабораториях РФ и получивших соответствующие регистрационные удостоверения и/или сертификаты	хронических заболеваниях, перенесенных операциях, принимаемых лекарственных препаратов, условиях труда, вредных привычках
Указанные обязанности в системе управления качеством медицинской помощи обеспечивают: - надежные сроки клинического благополучия при проведении медицинского вмешательства при различных стоматологических заболеваниях; - высокое качество оказываемых платных медицинских услуг; - сроки службы овеществленных результатов медицинских услуг; - безопасность медицинских услуг; - повышение качества жизни пациента	

5. Права и обязанности медицинской организации – Исполнителя платных медицинских услуг

5.1. В соответствии с действующим законодательством РФ Исполнитель обязан:
- в течение установленного гарантийного срока – устранять недостатки, обнаруженные пациентом – потребителем платных медицинских услуг.

5.2. Устранение существенных недостатков потребителю в течение гарантийных сроков производится безвозмездно.

5.3. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения пациентов – потребителей платных медицинских услуг гарантийные сроки (сроки гарантии и сроки службы) в виде информации на стенде в зоне регистратуры и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте Исполнителя.

5.4. Исполнитель доводит до потребителя полную и подробную информацию о необходимых мероприятиях 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 назначенным режимом лечения и рекомендациями по уходу за полостью рта в период лечения и в постманипуляционном периоде).

5.5. Критерии дефектов и их оценка, рассматриваемые лечащим врачом при клиническом обследовании пациента в период действия гарантийных сроков:

Специализация стоматологии	Критерии дефектов	Критерии оценки
В терапевтической стоматологии	Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:	
	нарушена анатомическая форма пломбы	в норме – сохранение первоначальной формы зуба, восстановленной врачом в результате пломбирования
	нарушено краевое прилегание (определяется с помощью зондирования)	в норме – 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

© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ

	Отсутствие, или гипер-окклюзионные контакты в области запломбированного зуба	в норме – контакты есть, равномерно распределены и не мешают
	выпадение пломбы	Факт выпадения
	Данные критерии относятся к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы	
В ортопедической стоматологии	Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены исполнителем в течение действующего гарантийного срока:	
	дефекты вкладок и виниров	скол, нарушение краевого прилегания, рецидив кариеса по краю, выпадение, подвижность
	отлом кламмера в пластмассовом протезе	отлом
	перелом кламмеров, дуги в бюгельном протезе	перелом
	нарушение целостности коронки (в том числе на имплантате)	скол облицовки, нарушение целостности
	нарушение целостности мостовидного протеза (в том числе на имплантатах)	скол облицовки, нарушение целостности
	перелом съемного протеза при функциональном использовании (в том числе условно съемного протеза на имлантатах – All on 4)	перелом, нарушение целостности
	расцементировка несъемных конструкций протезов	расцементировка
	перелом абатмента	перелом, нарушение целостности (визуальный контроль)
	перелом фиксирующего винта	перелом, нарушение целостности (визуальный контроль)
В хирургической стоматологии	перелом дентального имплантата	перелом (визуальный контроль)
	срыв резьбы шейки имплантата	срыв резьбы (визуальный и мануальный контроль)

5.6. При установлении каждому пациенту – потребителю платных медицинских услуг на оказанную услугу (выполненную работу) гарантий лечащий врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

1) состояние общего здоровья и возраст потребителя;
2) объем выполненного рекомендованного плана лечения;
3) клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
4) сложность клинического случая лечения;
5) достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;

© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ

6) особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

6. Права и обязанности пациента – потребителя платных медицинских услуг в гарантийных обязательствах

6.1. Пациент обязан заботиться о своем здоровье, соблюдать назначенный лечащим врачом режим лечения и данные врачом рекомендации по уходу во время лечения и в постманипуляционном периоде.

6.2. В случае возникновения любых замечаний к оказанным медицинским услугам (работам) Потребитель должен обратиться в регистратуру (по телефону или лично) и, изложив суть проблемы, записаться на прием к врачу.

6.3. Исполнитель признает случай гарантийным по установленным лечащим врачом срокам после осмотра пациента врачом и проведения им в случае необходимости исследований.

6.4. Наличие гарантии на лечение не снимает с пациента – потребителя платных медицинских услуг обязательств о четком соблюдении рекомендаций лечащего врача и назначенного врачом режима лечения.

6.5. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги (выполненной работы) вправе по своему выбору потребовать:

№ п/п	Способ защиты права
1	Безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы)
2	Соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы)
3	Безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь
4	Возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьими лицами
5	Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) не устранены исполнителем
6	Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или иные существенные отступления от условий договора
7	Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя

6.6. Требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), могут быть предъявлены при принятии оказанной услуги (выполненной работы) или в ходе оказания услуги (выполнения работы) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги (выполненной работы), то в срок – если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии – в разумный срок, в пределах 2 (двух) лет со дня принятия оказанной услуги (выполненной работы).

7. Правила предоставления безусловной, или обязательной гарантии

7.1. В безусловном, или обязательном порядке Исполнитель гарантирует:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии

© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ
здоровья пациента;
- проведение консультации и консилиума специалистами клиники (как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента);
- проведение лечения специалистами, имеющими дипломы, сертификаты, подтверждающие их право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента, полученных в ходе сбора анамнеза со слов пациента или подтвержденных документально, при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий врачами-стоматологами всех специализаций;
- составление предварительного плана лечения;
- выбор альтернативных методов лечения;
- выбор плана лечения, исходя из временных и финансовых возможностей пациента;
- использование методов и технологий лечения, применяемых в соответствии с Клиническими рекомендациями и Порядками оказания стоматологической медицинской помощи;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт получения медицинских услуг;
- безопасность лечения обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая благодаря наличию должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, благодаря квалифицированной подготовке врачей, медицинских сестер, администраторов, а также оценки внутреннего контроля качества их работы;
- проведение контрольных осмотров по показаниям лечащего врача;
- проведение профилактических осмотров по показаниям лечащего врача;
- проведение мероприятий по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания медицинских услуг;
- внутренний контроль качества и безопасности оказываемой медицинской помощи.

8. Правила предоставления стандартной гарантии

8.1. Стандартная гарантия устанавливается при условиях выполнения пациентом всего комплекса мероприятий, направленных на полную санацию полости рта, соблюдения им всех рекомендаций и назначенного режима лечения лечащего врача и других привлекаемых в процессе лечения специалистов в постманипуляционном периоде, в том числе посещения врача в установленное время в целях профилактического осмотра, диагностики, выполнения гигиенических и профилактических мероприятий (профессиональной чистки зубов, парадонтологической чистки, устранения парадонтальных и костных карманов и пр.);

8.2. Необходимым условием для предоставления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех рекомендаций и назначенного режима лечения лечащего врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования ортопедическими конструкциями и ортодонтическими аппаратами, при обязательном соблюдении сроков и периодичности обязательных контрольно-профилактических посещений лечащего врача после завершения лечения в назначенном лечащим врачом порядке.

8.3. Гарантийные обязательства не распространяются на следующие виды услуг (работ):

№ п/п	Виды работ (услуг)

© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ

1	Обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение), лечение заболеваний пульпы зуба и периапикальных тканей, лечение кариеса дентина молочных зубов
2	Профессиональная гигиена полости рта
3	Наложение временной повязки, временной пломбы
4	Хирургические операции (резекция верхушки корня с цистэктомией, удаление зуба, удаление доброкачественных новообразований в полости рта, синус-лифтинг, костная пластика, пластика мягких тканей, дентальная имплантация, гемисекция, ампутация корня, лечение воспалительных процессов в полости рта и др.)
5	Лечение заболеваний пародонта
6	Реминерализирующая терапия
7	На втулки (матрицы), замки и перебазировку протеза, а также ремонт протеза
8	Временные ортопедические конструкции (коронки, протезы)
9	На пломбы при разрушении твердых тканей зуба более 50% (прямые показания для протезирования)
10	Извлечение скрытых обломков инструмента или ранее установленных анкерных винтов, штифтово-культевых вкладок, закрытие перфорации стенки корневого канала

- ввиду того, что в результате данных работ (услуг) пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия (овеществленный результат), а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных манипуляций и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно в силу специфики данных видов работ (услуг).

8.4. В медицинской организации установлены следующие Гарантийные сроки (срок гарантии и срок службы) на овеществленные результаты стоматологических услуг:

Гарантийные сроки на овеществленные результаты медицинских услуг по ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ*:

№ п/п	Наименование результата медицинскойуслуги	Срок гарантии, месяцев	Срок службы, месяцев
1	Пломба из цемента стеклоиономерного (любая поверхность)	3	6
2	Пломба из композита светового отверждения (любая поверхность)	12	24

* 1. Данные сроки установлены для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

2. При КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы):

- при КПУ 13-18: сроки снижаются на 30%.
- при КПУ>18: сроки снижаются на 50%.

3. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами: гарантийные сроки (срок гарантии и срок службы) на все виды овеществленных результатов услуг уменьшаются на 70%.

4. При непроведении профессиональной гигиены полости рта согласно индивидуальному графику (минимум 1 раз в 6 месяцев): гарантийные сроки сокращаются на 50%.

Гарантийные сроки на стоматологические услуги по ОРТОПЕДИИ:**

№	Наименование	Срок гарантии,	Срок службы,

© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ

п/п	результата медицинскойуслуги	месяцев	месяцев
1	Коронки и мостовидные протезы		
1.1	Безметалловые коронки и мостовидные протезы постоянные	12	24
1.2	Пластмассовые коронки и мостовидные протезы временные	1	3
2	Вкладки, накладки, виниры		
2.1.	Вкладки, накладки, виниры керамические постоянные	12	24
2.2	Вкладки, накладки, виниры временные	1	1
3	Протезирование с опорой на имплантатах		
3.1	Постоянные конструкции с опорой на имплантатах	12	24
3.2	Временные конструкции с опорой на имплантатах	1	3
4	Съемное протезирование		
4.1	Бюгельное протезирование	12	24
4.2	Съемные пластиночные протезы постоянные	6	12

** 1. Гарантийные сроки (срок гарантии и срок службы) действуют в полном объеме: только при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов. В остальных случаях сроки устанавливаются индивидуально.

2. В период гарантийных сроков (срок гарантии и срок службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе, поскольку данная услуга является обязательным условием качественного и безопасного функционирования съемных протезов в полости рта.

3. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки, согласно врачебным рекомендациям. Если по вине пациента временные конструкции не заменены на постоянные в обозначенные лечащим врачом сроки, то гарантийные сроки аннулируются, гарантийные обязательства исполнителя прекращаются, а ответственность за последствия нарушения рекомендаций и назначенного лечащим врачом режима лечения возлагается на пациента.

4. На матрицы замковых креплений: сроки гарантии и сроки службы не распространяются.

5. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами: сроки гарантии и службы на все виды овеществленных результатов услуг уменьшаются на 50%.

6. При протезировании на имплантатах сроки: гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии у пациента системных заболеваний гарантии не определяются.

7. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения: гарантийные сроки аннулируются, гарантия прекращается.

Гарантийные сроки на стоматологические услуги по ХИРУРГИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ:****

№ п/п	Наименование результата медицинскойуслуги	Срок гарантии, месяцев	Срок службы, месяцев
1	Дентальная имплантация (формирователь десны), абатмент - на этапе протезирования	6	не устанавливается*****
2	Имплантат (гарантия на целостность его структуры)	6	установлен производителем
3	Повторная установка имплантата в результате его дезинтеграции (отторжения)	6	-

**** 1. Гарантия прекращается в случаях:

© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ
- пациент скрыл заболевание, которое могло стать причиной отторжения имплантата (исключение: пациент сам не знал о том, что он болен, и может подтвердить это выпиской из медицинской карты);
- пациент не соблюдал послеоперационные рекомендации лечащего врача – стоматолога-хирурга;
- пациент не соблюдал гигиену полости рта.

2. При проведении имплантации гарантия распространяется исключительно на целостность структуры имплантата. В случае отсутствия остеоинтегративной связи имплантата с окружающей его костью исполнитель гарантирует извлечение неинтегрированного имплантата на безвозмездной основе, при этом стоимость протезирования (если оно было проведено) с использованием имплантата, оплаченная пациентом, не возвращается, а все последующие медицинские услуги по протезированию с использованием имплантата оплачиваются пациентом дополнительно согласно действующему прейскуранту исполнителя на день оказания медицинской услуги.

***** Дентальная имплантация является первым этапом ортопедического лечения, поэтому гарантийные обязательства и срок службы устанавливается именно на ортопедические конструкции с опорой на имплантат в соответствии с конструкцией после их установки в полости рта согласно плану лечения.

9. Правила предоставления ограниченной гарантии

9.1. Ограниченная гарантия устанавливается по рекомендации лечащего врача индивидуально для каждого пациента в зависимости:
- от индивидуальных особенностей пациента;
- при наличии подвижности зубов;
- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях: пародонтита, хронических гранулирующих и гранулематозных периодонтитов, височно-нижнечелюстных артритов и артрозов, доброкачественных новообразований полости рта, иммунодефицитных и эндокринных заболеваний (диабет).
- от желания пациента получить медицинскую услугу по определенному им плану лечения и/или при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

9.2. Ограниченная гарантия устанавливается лечащим врачом индивидуально на срок от одного дня и фиксируется в плане лечения. Действие такой гарантии обусловлено строгим соблюдением Пациентом врачебных рекомендаций на всех этапах лечения, в постманипуляционном периоде, а также безусловным соблюдением графика контрольно-профилактических осмотров.

10. Порядок исчисления гарантийных сроков (сроки гарантии и сроки службы)

10.1. Гарантийные сроки на овеществленный результат оказанной пациенту медицинской услуги исчисляются с момента передачи овеществленного результата медицинской услуги пациенту по Акту приемки оказанных услуг (выполненных работ) и не зависят от того, пользуется в дальнейшем им пациент или нет (к примеру, носит пациент съемный протез или нет).

10.2. Выполнение исполнителем гарантийных обязательств не продлевает гарантийных сроков.

10.3. Причины и условия возникновения недостатков оказанных медицинских услуг (выполненных работ) в период действия гарантийных сроков, при которых возможно снижение гарантийных сроков, и процент снижения сроков:

№ п/п	Причина и/или условие	Процент снижения гарантийного срока
1	Влияние явных и вероятных общих заболеваний пациента на	снижается

© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ

	течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания)	до 100%
2	Снижение иммунологической реактивности организма пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями	снижается до 50%
3	Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих лекарственных препаратов	снижается до 75%
4	Невыполнение или неудовлетворительное выполнение рекомендаций лечащего врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен, включая неявку на контрольные и/или профилактические осмотры	снижается до 100%
5	Самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных лечащим врачом)	снижается до 50%
6	Нарушение правил пользования и ухода за медицинскими изделиями (зубными протезами и др.)	снижается до 100%
7	Неудовлетворительная гигиена полости рта:	
7.1	при неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, составил больше 1,5)	снижается на 70%
7.2	при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18	снижается на 30%
7.3	при КПУ более 18	снижается на 50%

10.4. Отдельные условия и показатели снижения гарантийных сроков установлены примечанием к таблицам гарантийных сроков в пункте 8.5 настоящего Положения.

11. Прекращение гарантийных обязательств

11.1. Гарантийные обязательства прекращаются по истечении установленных Потребителю гарантийных сроков.

11.2. Гарантийные обязательства досрочно прекращаются в следующих случаях и с момента установления факта/случая:

№ п/п	Факт/случай	Момент установления случая
1	Пациент не выполнял или неудовлетворительно выполнял рекомендации по уходу за полостью рта и зубов во время лечения и в постманипуляционном периоде (проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами, использование ирригатора и других специальных средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом и т. д.), в том числе периодичность профилактических осмотров (не являлся в установленное время для осмотров и проведения профилактических мероприятий без уважительных для такой неявки причин (болезнь, делающая пациента не способным к передвижению или нахождение на стационарном медицинском лечении, отсутствие в месте проживания и др.)	При посещении лечащего врача или при отсутствии явки на плановый прием в период более чем 2 (две) недели без сообщения причин

© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ

2	В случае отказа пациента от завершения плана лечения	С момента такого отказа или неявки на плановый прием в период более чем 2 (две) недели без сообщения причин
3	Если в процессе или после завершения лечения в период действия гарантии 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 том числе длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний), а также в случае сокрытия пациентом указанных заболеваний или состояний до начала оказания ему медицинских услуг Исполнителем	При посещении лечащего врача
4	Пациент в период лечения или в течение действия гарантийных сроков обратился за стоматологической помощью в другую медицинскую организацию, за исключением случаев, когда пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, стране и не имел возможности обратиться к исполнителю (неотложная стоматологическая помощь)	При посещении лечащего врача. При возникновении исключительного случая пациент должен подтвердить выпиской из амбулаторной карты и/или заключением врачей той медицинской организации, куда он обращался за помощью
5	Пациент в период лечения или в течение действия гарантийных сроков самостоятельно или при помощи третьих лиц воздействовал на овеществленный результат оказанных медицинских услуг (к примеру, подрезал протез, подогнул кламмер и т.д.) или пытался самостоятельно устранить выявленные недостатки (к примеру: подпилил пломбу, склеил базис треснувшего протеза и т.д.)	При посещении лечащего врача
6	Если на овеществленный результат оказанных пациенту медицинских услуг было оказано негативное воздействие со стороны третьих лиц (дорожно-транспортные происшествия, побои, увечья, порча чужого имущества и т.д.) и/или обстоятельств непреодолимой силы (стихийное бедствие, воздействие экстремальных температур, электрического тока и т.д.), приведшее к нарушению его целостности, изменению физических свойств, химического состава, запаха, вкуса и/или изменению эстетических особенности, в частности, изменению цвета	При посещении лечащего врача
7	Если на овеществленный результат оказанных пациенту медицинских услуг было оказано	При посещении лечащего врача

© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ

	негативное воздействие, приведшее к нарушению его целостности, изменению физических свойств, химического состава, запаха, вкуса и/или изменению эстетических особенности, в частности изменению цвета, со стороны самого пациента, в результате причинения пациентом умышленного или неумышленного вреда своему собственному здоровью следующими способами: - порча зубов и/или овеществленных результатов оказанных пациенту медицинских услуг, попытки суицида, нанесение себе побоев и/или ударов (в том числе предметами), открытие зубами и/или овеществленными результатами оказанных пациенту медицинских услуг упаковки и тары продуктов и напитков и других товаров, разламывание зубами и/или овеществленными результатами оказанных пациенту медицинских услуг орехов, перекусывание нитей и других предметов, удержание в ротовой полости посторонних предметов (гвоздей, курительных мудштуков, курительных трубок, музыкальных инструментов, спортивных снарядов и пр. в результате прямого либо непосредственного воздействия на нижнюю треть лица); - повреждения зубов и/или овеществленных результатов оказанных пациенту медицинских услуг объектами, не включенными в пищевой рацион человека: камни, скорлупа, кости, металлические предметы, пластмассовые изделия, химические веществаи пр.; - повреждения зубов и/или овеществленных результатов оказанных пациенту медицинских услуг по причине нарушения пациентом условий их использования и вследствие употребления в пищу продуктов с критическими температурами или путем воздействия критических температур на зубы и овеществленный результат оказанных пациенту медицинских услуг (холодное, горячее, резкий перепад – «холодное-горячее»), а также прямое воздействие химических веществ (кислот, щелочей, активных окислителей, красителей и др.); - изменение цвета зубов и/или овеществленных результатов оказанных пациенту медицинских услуг в результате употребления сильно окрашивающих жидкостей (кофе, вино, чай, концентраты соков и др. на основе красителей), газов (в том числе курение табака и других курительных смесей и веществ)	

12. Заключительные положения

© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ

12.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения руководителем медицинской организации и действует бессрочно до момента его отмены и принятия новой редакции или до принятия соответствующих нормативных правовых актов на федеральном или региональном уровне, регулирующих взаимоотношения пациентов и стоматологической медицинской организации по гарантийным обязательствам на овеществленный результат медицинских услуг.

12.2. Медицинская организация вправе в одностороннем порядке вносить изменения в Положение. Новая редакция документа вступает в силу с момента ее утверждения и актуализации на информационных ресурсах организации.

12.3. Текст настоящего Положения является открытым и общедоступным. Медицинская организация обеспечивает ознакомление с ним всех заинтересованных лиц (пациентов и их законных представителей).

12.4. Документ в обязательном порядке размещается:

- в Уголке потребителя (на информационном стенде) в холле медицинской организации;
- на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».