

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**

**«ОПТИ ДЕНТ»**

**107140, г. Москва, Вн. Тер. г. Муниципальный округ Красносельский,**

**ул. Верхняя Красносельская, д. 20, стр. 1**

**ОГРН 1257700389748; ИНН 7708453882; КПП 770801001**

**Телефон/факс: (495) 150-66-69**

№ \_\_\_\_\_

*12*

*«05» июня 2026 г.*

**ПРИКАЗ**

**Об утверждении  
Положения о гарантиях**

В целях установления единых правил предоставления гарантий на результаты оказания стоматологических услуг, реализации и защиты прав пациентов - потребителей платных медицинских услуг на качественную медицинскую помощь, а также в соответствии с Уставом ООО «ОПТИ ДЕНТ» и действующим законодательством в сфере охраны здоровья граждан и защиты прав потребителей,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и ввести в действие с 05 июня 2026 г. «Положение о гарантиях и гарантийных обязательствах ООО «ОПТИ ДЕНТ» (Приложение № 1).
2. Главному врачу обеспечить:
  - 2.1. ознакомление всех сотрудников лечебного отделения с Положением под подпись в срок до 15 июня 2026 г.;
  - 2.2. неукоснительное соблюдение требований Положения в лечебной деятельности.
3. Лицу, ответственному за информационное обеспечение, разместить Положение на информационном стенде для пациентов и на официальном сайте Медицинской организации в срок до 10 июня 2026 г.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



Байбиков Д.Р.



Приложение № 1 к приказу  
Генерального директора ООО «Опти Дент»  
от «05» июня 2026 № 12

Генеральный директор

Байбиков Д.Р.

## ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ И ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ ООО «ОПТИ ДЕНТ»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736, Уставом ООО «ОПТИ ДЕНТ», Положением о лечебном отделении, Договором на оказание платной стоматологической медицинской помощи и иными локальными нормативными актами Медицинской организации.
- 1.2. Настоящее Положение определяет основные правила установления и предоставления гарантий на стоматологические работы (услуги), оказываемые пациентам в ООО «ОПТИ ДЕНТ» (далее - Медицинская организация, Исполнитель).
- 1.3. Положение обязательно для исполнения всеми сотрудниками Медицинской организации и подлежит доведению до сведения пациентов в доступной форме (на информационном стенде и на сайте Медицинской организации).
- 1.4. Гарантии в стоматологии подразделяются на две группы:
  - 1.4.1. **безусловные (обязательные) гарантии** - гарантии, предоставляемые в обязательном порядке и без каких-либо условий, соответствующие медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечающие законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей;
  - 1.4.2. **прогнозируемые гарантии** - гарантии, устанавливаемые с учётом обстоятельств лечения, опыта врача, используемых технологий и материалов, а также условий сохранения достигнутых результатов. На стоматологические работы (услуги), имеющие материальный (овеществлённый) результат, прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.
- 1.5. Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие овеществлённый результат. На услуги, не имеющие овеществлённого результата (профессиональная гигиена, отбеливание, хирургические манипуляции и пр.), гарантия выражается в качественном оказании услуг в соответствии со стандартами и клиническими рекомендациями.
- 1.6. Гарантийный срок исчисляется со дня принятия пациентом результата работы (услуги), то есть с момента подписания Акта выполненных работ.
- 1.7. Информация о гарантийных сроках и условиях их предоставления доводится до сведения пациента лечащим врачом до начала оказания медицинской помощи и фиксируется в Плане лечения (Приложение № 1 к Договору).

## 2. БЕЗУСЛОВНЫЕ (ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ) ГАРАНТИИ

- 2.1. Медицинская организация в безусловном порядке гарантирует пациенту:
  - 2.1.1. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведённого лечения;
  - 2.1.2. проведение медицинских вмешательств только после получения информированного добровольного согласия пациента;
  - 2.1.3. соблюдение врачебной тайны и конфиденциальности персональных данных пациента;
  - 2.1.4. оказание медицинской помощи в соответствии с утверждёнными стандартами, клиническими рекомендациями и порядками оказания медицинской помощи;
  - 2.1.5. соблюдение санитарно-эпидемиологического режима, правил асептики и антисептики;
  - 2.1.6. применение сертифицированных и разрешённых к применению на территории Российской Федерации материалов, лекарственных препаратов и медицинских изделий;
  - 2.1.7. проведение консультаций и консилиумов при необходимости;
  - 2.1.8. ведение медицинской документации в установленном порядке;
  - 2.1.9. бесплатное предоставление пациенту копий медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, в порядке и сроки, установленные законодательством.

## 3. ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ ГАРАНТИИ (ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ)

- 3.1. **Гарантийный срок** - это период, в течение которого Медицинская организация обязуется обеспечить соответствие качества результата услуг условиям Договора и несёт ответственность перед пациентом за выявленные в нём недостатки. В течение гарантийного срока Медицинская организация бесплатно устраняет недостатки оказанной услуги.
- 3.2. **Срок службы** - это период, в течение которого Медицинская организация обязуется обеспечивать пациенту возможность пользования результатами работы/услуги по назначению и нести ответственность в рамках действующего законодательства.
- 3.3. Гарантийные сроки на овеществлённые результаты стоматологических услуг устанавливаются в следующих размерах:
  - 3.3.1. Постоянные пломбы (все виды) - 1 год;
  - 3.3.2. Несъёмные ортопедические конструкции (коронки, мостовидные протезы, виниры, вкладки) - 1 год;
  - 3.3.3. Дентальные имплантаты- 1 год;
  - 3.3.4. Съёмные зубные протезы - 6 месяцев;
  - 3.3.5. Съёмные ортодонтические конструкции (пластинки, аппараты) - 2 месяца;
  - 3.3.6. Временные конструкции (временные коронки, пломбы) - на срок их клинического функционирования, указанный в Плане лечения.
- 3.4. При лечении зубов, ранее подвергавшихся эндодонтическому или иному лечению в сторонних организациях, Медицинская организация вправе установить сокращённый гарантийный срок, но не менее 6 месяцев, при условии информирования пациента о повышенных рисках и подтверждения этого в Плане лечения. Если пациент не согласен с сокращённым сроком, он вправе отказаться от данной услуги.
- 3.5. Сроки гарантии и сроки службы могут быть установлены лечащим врачом индивидуально для каждой услуги с учётом клинической ситуации, состояния

- зубочелюстной системы пациента, гигиены полости рта, регулярности профилактических визитов, а также с учётом следующих факторов:
- 3.5.1. состояние здоровья пациента - наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на результаты лечения;
  - 3.5.2. сложность оказанной услуги - необычность случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность;
  - 3.5.3. особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения;
  - 3.5.4. особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения (работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом и др.).
- 3.6. Индивидуальный гарантийный срок фиксируется в медицинской карте стоматологического больного и в Плане лечения, подписываемом обеими Сторонами.

#### **4. УСЛОВИЯ СОХРАНЕНИЯ ГАРАНТИИ**

- 4.1. Гарантийные обязательства сохраняют силу при соблюдении пациентом следующих условий:
  - 4.1.1. соблюдение рекомендаций и назначений лечащего врача;
  - 4.1.2. прохождение профилактических осмотров в сроки, установленные лечащим врачом (но не реже одного раза в 6 месяцев);
  - 4.1.3. надлежащая гигиена полости рта;
  - 4.1.4. своевременное информирование Медицинской организации о возникновении любых проблем или осложнений, связанных с результатами лечения;
  - 4.1.5. соблюдение правил пользования ортопедическими и ортодонтическими конструкциями.
- 4.2. Гарантийные обязательства утрачивают силу в следующих случаях:
  - 4.2.1. несоблюдение пациентом рекомендаций и назначений лечащего врача;
  - 4.2.2. нарушение пациентом сроков явки на профилактические осмотры без уважительной причины;
  - 4.2.3. возникновение недостатков (дефектов) непосредственно вследствие действий (бездействия) пациента, включая травмы, несчастные случаи, нарушение правил гигиены, употребление твёрдой пищи при наличии временных конструкций и т.п.;
  - 4.2.4. проведение пациентом самостоятельного лечения или обращение в другую медицинскую организацию по вопросам, касающимся результата лечения, без предварительного уведомления Медицинской организации;
  - 4.2.5. прекращение лечения по инициативе пациента;
  - 4.2.6. сокрытие пациентом важных медицинских данных, которые могли повлиять на результат лечения.
- 4.3. Не являются основанием для утраты гарантии несущественные пропуски сроков оплаты или неявки на профилактические осмотры, не повлиявшие на результат.

#### **5. ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ**

- 5.1. При обнаружении недостатков в оказанной услуге в течение гарантийного срока пациент вправе по своему выбору потребовать:
  - 5.1.1. безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
  - 5.1.2. соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
  - 5.1.3. повторного оказания услуги.
- 5.2. В случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг в течение срока службы пациент вправе по своему выбору потребовать:

- 5.2.1. безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
  - 5.2.2. соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
  - 5.2.3. повторного оказания услуги;
  - 5.2.4. возврата оплаченных за услуги денежных средств.
- 5.3. Для реализации гарантийных обязательств пациент должен обратиться в Медицинскую организацию с письменным заявлением, в котором указываются:
- 5.3.1. дата оказания услуги;
  - 5.3.2. описание выявленного недостатка;
  - 5.3.3. требование пациента (в соответствии с п. 5.1 или 5.2 настоящего Положения).
- 5.4. Медицинская организация обязана рассмотреть обращение пациента в срок не более 10 рабочих дней с момента его получения.
- 5.5. Для проверки обоснованности претензии пациента Медицинская организация вправе провести медицинскую экспертизу (консилиум) с участием лечащего врача, главного врача и, при необходимости, независимых специалистов.
- 5.6. В случае признания претензии обоснованной Медицинская организация обязана:
- 5.6.1. устранить недостатки в разумный срок, но не более 30 календарных дней с момента принятия решения;
  - 5.6.2. либо произвести соразмерное уменьшение стоимости услуги;
  - 5.6.3. либо произвести возврат уплаченных денежных средств (в случае существенных недостатков).
- 5.7. В случае если недостатки не могут быть устранены, пациент имеет право на соразмерное уменьшение стоимости или возврат уплаченных денежных средств.
- 5.8. Медицинская организация не несёт ответственности за ухудшение состояния здоровья пациента, если оно вызвано несоблюдением пациентом рекомендаций врача, сокрытием важных медицинских данных, а также естественным течением заболевания.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

- 6.1. Медицинская организация несёт ответственность за качество оказанной медицинской помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации. Вред, причинённый жизни или здоровью пациента вследствие некачественного оказания медицинской помощи, подлежит возмещению в порядке, установленном гражданским законодательством.
- 6.2. Медицинская организация освобождается от ответственности за недостатки, возникшие вследствие:
- 6.2.1. нарушения пациентом правил поведения в Медицинской организации;
  - 6.2.2. нарушения пациентом условий Договора на оказание платных медицинских услуг;
  - 6.2.3. нарушения пациентом врачебных рекомендаций;
  - 6.2.4. естественного износа материалов и конструкций;
  - 6.2.5. обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

## **7. ИНФОРМИРОВАНИЕ ПАЦИЕНТОВ**

- 7.1. Медицинская организация обязана предоставить пациенту (по его требованию и в доступной для него форме) информацию:
- 7.1.1. об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях;
  - 7.1.2. о сроках их годности (гарантийных сроках);
  - 7.1.3. о показаниях (противопоказаниях) к применению.
  - 7.1.4. Полная информация о сроках и условиях гарантии, сроках службы о вещественных результатах услуг Медицинской организации содержится в

настоящем Положении, размещённом на информационном стенде Медицинской организации и на официальном сайте [www.optimaldent.ru](http://www.optimaldent.ru).

## **8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 8.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения генеральным директором ООО «ОПТИ ДЕНТ».
- 8.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся приказом генерального директора и доводятся до сведения сотрудников, а также размещаются на информационном стенде и на сайте Медицинской организации.
- 8.3. Во всём, что не урегулировано настоящим Положением, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
- 8.4. Настоящее Положение является неотъемлемой частью Договора на оказание платной стоматологической медицинской помощи.