

«Утверждаю»  
Руководитель ООО «Лидс»  
\_Жуков Д.А.  
«04\_» января 2024 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### об установлении гарантийного срока и оптимального срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Лидс»

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ООО «Лидс» (далее по тексту – Организация)), а так же договорами на оказание платных медицинских услуг, договорами на обязательное и добровольное медицинское страхование, за счёт средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Пациента, регулирует взаимоотношения, возникающие между Организацией и Пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, статьей 39 закона «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012г. № 1006), а также в соответствии со статьёй 76 и 87 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» №323-ФЗ от 29.11.2010г. и Приказа Минздрава РФ « Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях» от 21 ноября 2011г. № 1496н, а так же постановления Правительства Российской Федерации от 16 апреля 2012г. № 291 «О лицензировании медицинской деятельности ».

Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности. Организация, как исполнитель стоматологических услуг, несёт ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы, используемые при лечении. Пациент в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков.

Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

#### 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И ОПТИМАЛЬНОГО СРОКА ПОЛЬЗОВАНИЯ

**Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, 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 Пациент обязан вернуть ранее изготовленную для него Организацией вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

**Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением врачебной комиссии Организации, или заключением независимого эксперта, основанного на критериях оценки качества признанных Организацией.

Гарантийный срок (Приложения № 1 и 2) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ (роспись пациента о получении услуги в медицинской документации).

**Гарантия качества лечения** – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортоданти-

ческих аппаратов и других результатов оказанной услуги.

**Оптимальный срок службы** товара (услуги) исчисляется со дня его изготовления (оказания) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

На протяжении установленных сроков службы (Приложения № 1 и 2) Организация несет ответственность за существенные недостатки и возникшие по его вине осложнения.

**Существенный недостаток** - это 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 возникшие осложнения).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Учреждения, Пациент вправе предъявить Учреждению требование о безвозмездном устранении недостатков в пределах срока службы. Указанные требования должны быть устранены Учреждением в течение 20 дней со дня предъявления требования Пациентом.

Если требование об устранении существенных недостатков не удовлетворено в установленный срок, Пациент по своему выбору вправе потребовать:

соответственного уменьшения цены за выполненную работу;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;

расторжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПАЦИЕНТА**

3.1 В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в регистратуру Организации (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.2 Выполнение гарантийных обязательств осуществляется бесплатно для пациента.

3.3 В течение гарантийного срока замечания Пациента рассматриваются по письменному заявлению.

3.4 В соответствии с действующим законодательством Организация обязана:

3.4.1. в течение установленного гарантийного срока, отвечать за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

3.4.2. в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

3.5 В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Учреждение доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии в виде информации на стенде или интернет ресурсах, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре. В противном случае срок службы и срок гарантии считается не установленным и равняется 10 годам.

### **4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ**

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Организации, устанавливается в соответствии с Приложениями 1 и 2 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения.

4.2 Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет.

4.3 Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе носки.

4.4 Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Заказчик в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любую другую медицинскую организацию или третьим лицам.

4.5 Стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

4.6 При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Организации, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Организацией, устраняются за счет страховой компании.

## **5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ**

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- 5.1 влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
  - 5.2 бруксизм (сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%);
  - 5.3 снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
  - 5.4 прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
  - 5.5 невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
  - 5.6 самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
  - 5.7 при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
  - 5.8 при показателе КПУ (пораженные кариесом, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
  - 5.9 при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- другие причины, обоснованные лечащим врачом до начала лечения.

## **6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ**

### **Гарантии не распространяются на следующие случаи:**

- 6.1.1 Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любую другую медицинскую организацию. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и другое;
- 6.2 Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- 6.3 Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно (не дожидаясь назначенного визита к врачу) обратиться за помощью, находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками .
- 6.4 Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Исполнителем не устанавливается;
- 6.5 Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий 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 установленными стандартами и протоколами);
- 6.6 Если после лечения в период действия гарантий 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);
- 6.7 Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- 6.8 Естественный износ матриц замковых съёмных протезов в установленные сроки замены.

6.9 Пациент не оплатил 100 % стоимость работы указанной в договоре.

## **7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ**

**Медицинская организация ООО «Лидс» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:**

7.1. Безопасность, которая обеспечивается - строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования. В организации проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне (Санитарно - эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

7.2 Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле (информированное согласие);

7.3 Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

7.4 Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

7.5 Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

7.6 Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;

7.7 Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

7.8 Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

7.9 Проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;

7.10 Проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

7.11 Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

7.12 Достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

***Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных стоматологией ООО «Лидс», создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.***

## **8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ (УСЛУГ)**

### **8.1.1 Услуги по терапевтической стоматологии**

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса и его осложнений - пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

Признаками завершения лечения являются:

при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;

при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

## ПРИЛОЖЕНИЕ №1

### ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И ОПТИМАЛЬНЫЕ СРОКИ СЛУЖБЫ на виды работ при оказании терапевтической помощи (постановка пломб, эстетическая реставрация)

№	Наименование	Срок гарантии	Оптимальный срок службы
<b>1.</b>	<b>Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного)</b>		
1.1.	I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.2.	II класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
1.3.	III класс по Блэку	1,5 месяца	6 месяц
1.4.	IV класс по Блэку	нет	нет
1.5.	V класс по Блэку	1,5 месяц	3 месяца
<b>3.</b>	<b>Пломба из хим. композита (жидкость – порошок)</b>		
3.1.	I, II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	12 месяцев
3.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	12 месяцев
3.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	12 месяцев
3.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	12 месяцев
3.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	12 месяцев
3.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	12 месяцев
<b>4.</b>	<b>Пломба из хим.композита (паста-паста)</b>		
4.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	1,5 год
4.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1,5 года
<b>5.</b>	<b>Пломба из композита светового отверждения</b>		
5.1.	I, III, V класс по Блэку	12 месяцев	2 года
5.2.	II класс по Блэку	12 месяцев	1,5 год
5.3.	IV класс по Блэку	12 месяцев	1,5 год
5.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	12 месяцев	1 год
<b>7.</b>	<b>Вкладки</b>	1 год	2 года

**Примечание:**

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

При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ >18 – сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

## Медицинские услуги по ортопедической стоматологии

8.2.1. К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

8.2.2. **К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:**

- металлокерамические и цельнолитые коронки, коронки из оксида циркония, штампованные металлические коронки, в том числе металлические коронки, облицованные пластмассой, коронки акриловые, мостовидные конструкции из оксида циркония, металлокерамики, цельнолитые и металлические с опорой на металлические коронки.

- полные съемные конструкции;

- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

8.2.3. **К временным ортопедическим конструкциям относятся:**

- временные пластмассовые коронки,

- временные замещающие протезы.

8.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

8.2.5. **Гарантийные сроки и сроки службы** на ортопедические стоматологические услуги помимо случаев, описанных в разделе 3, настоящего Положения **не устанавливаются:**

- *на установку временных ортопедических конструкций;*

- *при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз.*

- *при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач.*

- **Обязательным условием предоставления гарантии является** проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования **врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента.**

8.2.6. *Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.*

8.2.7. **В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.**

8.2.8. *Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные конструкции. Если по вине Пациента временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность за качество лечения с Организации снимается.*

8.2.9. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам :

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;

- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

8.2.10. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы **не распространяются на матрицы замковых креплений.**

**При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;**

**При бруксизме сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;**

**При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.**

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

### ОПТИМАЛЬНЫ СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

*на виды работ при оказании ортопедической помощи*

№	Наименование	Срок гарантии	Оптимальный срок службы
<b>1.</b>	<b>Пластмассовые протезы</b>		
1.1.	Частичные съёмные пластмассовые протезы	6 месяцев	2 года
1.2.	Полные съёмные пластмассовые протезы	6 месяцев	2 года
1.3.	Армированный съёмный пластмассовый протез	12 месяцев	2 года
<b>2.</b>	<b>Нейлоновые протезы</b>		
1.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	12 месяцев	2 года
1.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	12 месяцев	2 года
<b>3.</b>	<b>Мостовидные протезы</b>		
3.1.	из металлокерамики	24 месяца	5 лет
3.2.	из циркония	24 месяца	5 лет
3.3.	из металла	12 месяца	4 года
<b>4.</b>	<b>Бюгельные протезы</b>	18 месяцев	3 года
<b>5.</b>	<b>Коронки:</b>		
5.1.	из пластмассы	6 месяцев	1 год
5.2.	из металлокерамики	24 месяца	5 лет
5.3.	из циркония	24 месяца	5 лет
5.4.	из металла	12 месяцев	4 года

**НЕ ПОДЛЕЖАТ ГАРАНТИИ**  
**ВСЕ ВИДЫ РЕМОНТОВ ПРОТЕЗНЫХ КОНСТРУКЦИЙ**

## **9. Услуги по хирургической стоматологии**

### **9.1. Удаление зуба**

Организация гарантирует, что удаление зуба произойдет: максимально безболезненно; с адекватным хирургическим вмешательством.

Организация также гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, таких как воспаление; кровотечение; отек; боль.

### **9.2. Операция имплантации**

Организация гарантирует:

полное приживление имплантатов в 95 % случаев;

обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;

использование сертифицированных имплантатов российских и ведущих зарубежных фирм;

операция будет проведена в условиях уровня стерильности в соответствии с санитарно-эпидемиологическим режимом Организации, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;

максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;

врачебный контроль процесса приживления имплантата до момента протезирования.

Учреждением устанавливается следующий гарантийный срок на операцию имплантации (установку имплантата):

операция имплантации на верхней челюсти – 6 месяцев;

операция имплантации на нижней челюсти – 3 месяца.

## **10. Методика клинического обследования с целью установки сроков гарантии и сроков службы.**

### **10.1 Терапевтическая стоматология:**

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев: анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;

краевое прилегание определяется с помощью зондирования: 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);

окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены)

Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

К категории существенных недостатков относятся следующее:

выпадение пломбы;

отлом коронки зуба.

боли после лечения осложненных видов кариеса в течение 1 месяца.

**Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Организацией в течение установленного для данного вида работы сроков гарантии бесплатно для пациента.**

### **10.2 Ортопедическая стоматология**

Несущественные недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Организацией в течение действующего гарантийного срока:

при изготовлении вкладок и – изменение анатомической формы, рецидив кариеса по краю вкладки;

изменение цвета протезов;

оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой;

отлом кламмера в пластмассовом протезе;

перелом кламмеров, дуги в бюгельном протезе;

перелом литья в мостовидном протезе;

отлом петли в фасетках от тела мостовидного протеза;



нарушение по пайке в мостовидном протезе;  
перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке.  
Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах гарантийных сроков службы:  
при изготовлении вкладок : выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;  
нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;  
неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;  
перелом протезов;  
расцементировка несъемных конструкций протезов;  
недостаточная фиксация съёмных протезов.

## **11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ**

. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или региональном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и медицинской организаций, оказывающих стоматологические услуги.