



10 июня 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ЛОБАЧЕВЫХ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы (далее «Клиника») перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ (ст. 470, 471, 477, 737), законом «О защите прав потребителей» (ст. 5 Закона РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года), Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ от 21.11.2011 года "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. **Стоматологические услуги** – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания. Под стоматологическими услугами понимаются: осмотр полости рта, лечение пульпы зуба, лечение кариеса и некариозных поражений твёрдых тканей зуба, обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение), профессиональная гигиена полости рта, операция удаления зуба, зутотрансплантация зуба, лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области, амбулаторные хирургические операции, установка дентального имплантата, лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое), ортодонтическое лечение, отбеливание зубов.

2.2. **Стоматологические работы** – медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока. Под стоматологическими работами понимаются: диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей, рентгенологические исследования и прочее), прямые композитные реставрации (пломбы), не прямые реставрации (вкладки, виниры), протезы съёмные и несъёмные, временные и постоянные, съёмные ортодонтические аппараты, ретейнеры несъёмные.

2.3. Здесь и далее по тексту термины «Заказчик» и «Пациент» взаимозаменяемы. Термин «Заказчик» используется преимущественно для обозначения лица, обратившегося в медицинскую организацию, в юридических (договорных) отношениях с Исполнителем. Термин «Пациент» применяется в контексте получения медицинской услуги и отношений с медицинской организацией (врачом). Заказчик и пациент могут совпадать в одном лице.

3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

3.1. Гарантийное обязательство является двусторонним, взаимным обязательством медицинской организации и пациента, в рамках которого клиника обязуется ознакомить пациента с порядком гарантийного лечения и установленными прогнозами лечения, а пациент обязуется соблюдать условия предоставления гарантийного лечения.

3.2. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования заказчика, а заказчик вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой стоматологической работы из аналогичного материала, отвечающего стандартам качества;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы заказчиком, о чем делается запись в акте приема-передачи с одновременной подписью врача и пациента.

3.3. **Недостаток качества работы** – это ее несоответствие тем целям, для которых результаты стоматологических

работ обычно используются, а также требованиям стандартов.

3.4. Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения заказчиком рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения (ч. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Не является недостатком качества работы – если несоответствие ожидаемого результата работы возникло по причине индивидуальных особенностей организма, оценить которые не представлялось возможным в силу объективных причин, при условии соблюдения стандартов оказания медицинской помощи.

3.5. **Срок службы** – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата стоматологической работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы **пригоден к использованию и безопасен**; исчисляется со дня принятия результата работы Заказчиком, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта), о чем делается запись в медицинской карте пациента.

3.6. **Существенный недостаток** – это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, неустраняемый недостаток (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы), либо на устранение этого недостатка требуются значительные затраты времени или средств.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, Заказчик вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустраняемым, Заказчик по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

3.7. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно условиям договора.

3.8. Срок ответа на письменную претензию пациента – 10 рабочих дней. Сроки удовлетворения требований пациента об устранении недостатка в выявленной работе определяются и согласуются сторонами, исходя из:

- необходимости определения того, является ли случай гарантийным;
- определения того, каким образом будет устраняться недостаток (посредством восстановления (ремонта) разрушенных, поврежденных частей зуботехнических конструкций, либо изготовления их заново);
- возможностей пациента своевременного посещения назначенных приемов, наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего врача, при этом гарантийные обязательства не определяют первоочередность записи к лечащему врачу.

3.9. В случае устранения недостатков по гарантии решение относительно способа его устранения (ремонт/коррекция существующей, либо изготовление новой конструкции, пломбы, вкладки) принимает врач, исходя из медицинских показаний, а также того, какой способ будет наименее травматичен и причинит пациенту наименьший дискомфорт. При **устранении недостатков путем коррекции/ремонта**, гарантийное лечение производится на приеме врача в день записи на прием, при этом первоначально установленный гарантийный срок не прерывается.

В случае, если **ортопедическая и ортодонтическая конструкция будет подлежать ремонту**, гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого пациент конструкцией не пользовался. При устранении недостатков **посредством изготовления новой конструкции**, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново.

3.10. Клиника выполняет гарантийные обязательства по устранению недостатков в выполненных стоматологических работах при условии:

- прохождения пациентом профилактических осмотров у Исполнителя в соответствии с индивидуальным графиком профилактических осмотров;
- соблюдения пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в соответствии с рекомендациями врача.

3.11. Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток, либо существенный недостаток имел место в результате (негарантируемые случаи):

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- наступления многоплодной беременности;
- выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдения рекомендаций врача;
- неявки Пациента на очередной прием к врачу по неважным причинам, без предупреждения лечащего врача;

- осуществления медицинских манипуляций в иных медицинских учреждениях в т.ч., если такие манипуляции косвенно могли привести к негативным последствиям для проводимого лечения;

- чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

3.12. Гарантийное лечение не производится также в случаях:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;

- обращения пациента в процессе лечения за стоматологической помощью в любое другое медучреждение, исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи Пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью, без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются;

- осложнений после эндодонтического лечения зубов, возникших через год и позже;

- осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней;

- выпадения коронок с фронтальных временных зубов в случае значительного разрушения зубов кариозным процессом;

- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках;

- острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания.

3.13. На большинство стоматологических работ в клинике установлены **средние гарантийные** сроки и сроки службы.

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого пациента устанавливаются лечащим врачом в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантии.

Гарантийные обязательства на все овеществленные результаты услуг могут продляться, **до двух лет**, лечащим врачом при соблюдении Пациентом правил клиники, полугодового профилактического осмотра и прохождения профессиональной гигиены полости рта минимум раз в шесть месяцев, а также полностью утрачиваются при нарушении Пациентом правил поведения в клинике, положения о гарантиях и врачебных рекомендаций.

С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены, по сравнению со средними, что фиксируется врачом в истории болезни пациента.

3.14. В клинике устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы:

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

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
ВЗРОСЛЫЙ ПРИЕМ			
1.	Восстановление твердых тканей зуба временной пломбой	3 дня	7 дней
	Восстановление твердых тканей зуба постоянной пломбой		
2.	Пломба из цемента стеклоиономерного, (Vitrimer)		
2.1.	I, III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
2.2.	II, IV, V класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
3.	Пломба из композита светового отверждения		
3.1.	I, III, V класс по Блэку	1 год	1,5 года
3.2.	II IV класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
3.3.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	1,5 года
4.	Виниры	1 год	1,5 года
5.	Вкладки	1 год	2 года
ДЕТСКИЙ ПРИЕМ			
1.	Лечение молочных зубов		
1.1.	Лечение молочных зубов при полной санации	6 месяцев	1 год
1.2.	Лечение молочных зубов без полной санации	3 месяца	6 месяцев
2.	Лечение постоянных зубов		
2.1.	Лечение постоянных зубов при полной санации	1 год	1,5 года
2.2.	Лечение постоянных зубов без полной санации	6 месяца	1 год

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании ортопедической помощи

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Временные ортопедические конструкции		
1.1	Временная коронка, изготовленная в полости рта прямым способом	1 неделя	2 недели
1.2	Временная коронка изготовленная лабораторным способом	2 недели	1 месяц
1.3	Временный съёмный протез	1 месяц	2 месяца
2.	Пластмассовые протезы		
2.1	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	2 года
2.2	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	2 года
3.	Нейлоновые протезы		
3.1	Частичные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	2 года
3.2	Полные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	2 года
4.	Мостовидные протезы		
4.1	из металлокерамики	12 месяца	2 года
4.2	из недорогоценного металла	12 месяцев	2 года
5.	Бюгельное протезирование	12 месяца	2 года
6	Коронки:		
6.1	из пластмассы	6 месяцев	1 год
6.2	из металлокерамики	12 месяцев	2 года
6.3	из недорогоценного металла	12 месяцев	2 года
7.	Напыление	6 месяцев	8 месяцев
8.	Починка протезов	1 месяц	1 месяц
9.	Протезирование на имплантатах	12 месяцев	2 года

4. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами.

Особенности определения конкретных сроков:

КПУ – стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта, а именно: количество удаленных зубов, вылеченных зубов и зубов, требующих лечения.

Для терапевтических работ с 18 лет:

При КПУ 13-18 сроки снижаются на 30%;

При КПУ более 18 сроки снижаются на 50%

Для терапевтических работ до 18 лет:

3-6 лет При КПУ 3-6 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 6 сроки снижаются на 50%

7-10 лет При КПУ 6-8 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 8 сроки снижаются на 50%

11-14 лет При КПУ 5-8 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 8 сроки снижаются на 50%

15-18 лет При КПУ 7-9 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 9 сроки снижаются на 50%

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964)

Для ортопедических работ: При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования сроки

снижаются на 50%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964).

5. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

5.1. На стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального выражения, не представляется возможным установить гарантийные сроки и сроки службы. Тем не менее, во всех перечисленных случаях клиника гарантирует соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи, а также дает определенные ниже прогнозы успешности проводимого лечения.

5.2. Во всех случаях оказания стоматологических услуг безусловно гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- проведение консультации и консилиума — как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специальностей;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;
- безопасность лечения - обеспечивается соответствием стандартов JCI (Joint Commission International - международные стандарты качества и безопасности медицинских учреждений) комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика;
- тщательное соблюдение технологий лечения;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров;
- проведение профилактических осмотров;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом.

Совокупность данных обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.

5.3. Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг:

При обработке и пломбировании корневых каналов:

Опыт нашей клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат в среднем достигается в 90% случаев. Успех лечения корневых каналов при первичном лечении зубов без рентгенологического изменения 93% успеха. При первичном лечении зубов и изменением на рентгенограмме 70-80% успеха. При перелечивании ранее леченного, имеющего рентгенологическое изменения, успех 60-65%. При сочетании перелечивания ранее пролеченного канала зуба с хирургической операцией по удалению очага поражения из костной ткани успех 75%. Успех эндодонтического лечения временных зубов 93% при лечении методом пульпотомии и 80% при лечении методом экстирпации.

При проведении операции костной пластики:

На сегодняшний день успех аугментации на в/ч — 80-85%, аугментации на н/ч — 65-70%. Нормальный прирост костной ткани в области проведения аугментации по завершению лечения составляет 60-70% от объема первично внесенной собственной и (или) искусственной костной ткани. Иногда бывает, что операция проходит почти безрезультатно - остеопластический материал рассасывается, костная ткань не регенерирует. В этом случае необходимо повторить операцию, используя другие материалы.

При постановке имплантата:

Срок приживаемости импланта составляет от 3 до 12 месяцев. Мы гарантируем полное приживание имплантатов в 93% случаев. Однако, есть 10% случаев, когда имплантат не остеоинтегрируется (не приживается в кости), либо остеоинтегрируется не полностью (его нельзя использовать как опору для зубного протеза) при полном соблюдении врачом хирургом стандарта проведения операции имплантации.

В случае отсутствия остеоинтеграции в указанный срок по описанным причинам клиника в отдельных случаях может добровольно принять решение о единоразовом зачете стоимости имплантата и (или) операции в счет альтернативного протезирования, либо принять решение о возврате стоимости имплантата и (или) операции пациенту. После подтверждения остеоинтеграции на рентгенологическом снимке, а также фиксации факта остеоинтеграции в истории болезни пациента, все риски возможного отторжения имплантата переходят на пациента.

При лечении заболеваний пародонта:

При выполнении пациентом рекомендаций врача, изложенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг, мы гарантируем снижение микробной нагрузки, в результате лечения тканей пародонта в области очага воспаления становятся стерильными, резко повышается местный иммунитет, исчезают симптомы воспаления.

При проведении профессиональной гигиенической обработки, отбеливании зубов и ортодонтическом лечении:

Мы гарантируем выполнение перечисленных манипуляций в соответствии с требованиями общепринятых стандартов и клинических рекомендаций.

При проведении клинического отбеливания:

При выполнении пациентом рекомендаций врача, изложенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг, мы можем гарантировать длительность сохранения эффекта отбеливания. Клинические исследования показывают, что через 1-3 года эффект отбеливания сохраняется у 74% пациентов, через 3-5 лет – у 62% пациентов.

В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

Coachevs-stom.ru