



«УТВЕРЖДАЮ»

Индивидуальный предприниматель
Кузнецов Алексей Сергеевич



25 года

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение разработано во исполнение требований:

- статей 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации;
- статьи 5 Закона РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей»;

Настоящее Положение разработано в строгом соответствии с нормами:

- Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Утв. ПП РФ от 11.05.2023 года № 736);
- ФЗ № 323 от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

Настоящее Положение разработано в связи с отсутствием на федеральном уровне обязательных для соблюдения медицинскими организациями норм и правил гарантийного лечения при оказании стоматологических услуг.

2. **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

- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиена полости рта;
- операция удаления зуба;
- амбулаторные хирургические операции;
- установка дентального имплантата;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- отбеливание зубов и др.

3. **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:

- прямые композитные реставрации (пломбы);
- не прямые реставрации (вкладки, виниры);
- протезы съемные и несъемные, временные и постоянные;
- съемные ортодонтические аппараты;
- ретейнеры несъемные и др.

4. 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).

2. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

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 Правила эффективного и безопасного использования стоматологических работ (услуг).

5. **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 либо в медицинской карте с одновременной подписью врача и пациента.

6. **Недостаток качества работы** – это ее несоответствие тем целям, для которых результаты стоматологических работ обычно используются.

7. **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.

8. **Существенный недостаток** – это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, неустранимый 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. При этом обязанность доказывания вины Исполнителя услуги лежит на пациенте.

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

10. Срок ответа на письменную претензию пациента – 10 календарных 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.

11. 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 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.

12. Клиника информирует пациента о том, что общими для всех видов стоматологических услуг **Правилами эффективного и безопасного использования результатов стоматологических работ (услуг) являются¹** (ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»):

- удовлетворительная индивидуальная гигиена полости рта,
- прохождение профилактических осмотров один раз в полгода,
- прохождение профессиональной гигиены полости рта один раз в полгода².

С Правилами использования результатов стоматологических работ (услуг) после каждого вида медицинских вмешательств (помимо названных общих) пациент может ознакомиться на стойке администраторов. Памятка с информацией о Правилах использования результатов стоматологических работ (услуг) может быть выдана пациенту после соответствующего приема.

13. Исполнитель **не отвечает за недостатки в работе**, на которую установлен гарантийный срок (ч. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»), если:

1. Недостаток возник вследствие нарушения пациентом Правил эффективного и безопасного использования результатов стоматологических работ (услуг) (п. 12);

2. Недостаток возник в результате действий третьих лиц (в частности, медицинских вмешательств сторонних медицинских организаций, самостоятельный ремонт и коррекция ортопедических или ортодонтических аппаратов);

3. Недостаток возник в результате непреодолимой силы, то есть, непредотвратимых при данных условиях обстоятельств (ст. 401 Гражданского кодекса РФ). В частности, в качестве таких обстоятельств при оказании стоматологических услуг стороны рассматривают:

- травмы (спортивные, уличные, бытовые, производственные);
- оперативные вмешательства, о которых не был своевременно предупрежден врач-стоматолог (пластическая хирургия в области лица и шеи);
- дорожно-транспортные происшествия (автомобильная авария);
- возникновение у пациента заболевания «бруксизм»;
- возникновение у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- выявление у пациента онкопатологии;
- выявление у пациента заболевания «остеопороз»;

¹ Правила эффективного и безопасного использования результатов стоматологических работ (услуг) – это рекомендации по режиму, уходу, реабилитационные мероприятия, а также лекарственные назначения врачей-специалистов, которые необходимы и достаточны для сохранения результатов стоматологического лечения.

² В случае, если пациент проходит профессиональную гигиену в иной медицинской организации, он предоставляет Исполнителю выписку из медицинской карты этой медицинской организации, подтверждающую факт прохождения профессиональной гигиены с необходимым графиком (один раз в полгода).

- выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита.

14. 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.

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.

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

Наименование работы	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из композита, композитная реставрация	12 месяцев	18 месяцев
Пломба из стекло-иономерного цемента	12 месяцев	18 месяцев
Восстановление под ортопедическую конструкцию терапевтическое	12 месяцев	18 месяцев
Восстановление под ортопедическую конструкцию культевой вкладкой	12 месяцев	24 месяца
Непрямые реставрации коронковой части зуба (вкладки)	12 месяцев	12 месяцев
Виниры	12 месяцев	12 месяцев
Временные коронки	6 месяцев	6 месяцев
Постоянные коронки	12 месяцев	36 месяцев
Мостовидные протезы (в том числе с опорой на дентальные имплантаты)	12 месяцев	24 месяцев
Временные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	6 месяцев
Съемные пластиночные протезы	12 месяцев	24 месяцев
Бюгельные протезы	12 месяцев	24 месяцев
Съемные ортодонтические аппараты	1 месяц	3 месяцев
Шинирование	1 месяц	1 месяц
Ретейнеры	1 месяц	1 месяц

16. **Причины возможного уменьшения гарантийного срока лечащим врачом:**

- 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 (прием медикаментов, не назначенных врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами
- врач вправе уменьшить гарантийные сроки на коронки, протезы в случае, если пациент принимает решение о проведении операции имплантации в другой медицинской организации (имплантация в другой клинике, протезирование – у Исполнителя).

17. В случае, если после эндодонтического лечения, установления штифтовкладки и протезирования коронкой возникает осложнение в виде трещины корня и зуб подлежит удалению, Клиника добровольно может принять решение о зачете стоимости коронки в счет альтернативного протезирования у Исполнителя. Возврат стоимости коронки пациенту в указанном случае не производится.

3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

18. 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.

19. 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 специализаций;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;
- 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;

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

20. 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 леченого канала зуба с хирургической операцией по удалению очага поражения из костной ткани успех 75%.

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 имплантат:

Срок приживаемости имплантата составляет от 3-12 месяцев.

Мы гарантируем полное приживание имплантатов в 97% случаев.³ Однако, есть 3% 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, если имплантат не остеоинтегрировался, администрация медицинской организации **вправе принять решение об однократной** повторной операции имплантации за счет средств клиники. Отсутствие остеоинтеграции во второй раз свидетельствует, как правило, о необходимости изменения плана и способа протезирования.⁴

После подтверждения остеоинтеграции на рентгенологическом снимке, а также фиксации факта остеоинтеграции в истории болезни пациента, все риски возможного отторжения имплантата переходят на пациента.

В случае, если пациент принимает решение о протезировании в другой клинике, прогноз имплантации (устойчивости имплантов при дальнейшей нагрузке) снижается (от того, насколько качественно будет спланировано протезирование, изготовлены коронки, напрямую зависят результаты имплантации).

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.

³ Данные исследований, проводившихся на специальной выборке пациентов с идеальными условиями для имплантации (оптимальными характеристиками костной ткани, состояния пародонта).

⁴ С точки зрения российского законодательства отсутствие остеоинтеграции имплантата однозначно не свидетельствует о некачественно оказанной стоматологической услуге (п. 4.3. Договора на оказание стоматологических услуг), в связи с чем решение клиники о бесплатном предоставлении повторной услуги имплантации является актом доброй воли медицинской организации с целью компенсировать затраты времени пациента и состояние субъективной неудовлетворенности результатом первичной операции имплантации.

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.

ДОПОЛНЕНИЕ КИ ПРАВИЛАМ

ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и являются неотъемлемой частью Правил оказания стоматологических услуг. Они применяются к оказанию стоматологических услуг в соответствии с условиями оказания услуг, утвержденными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и являются неотъемлемой частью Правил оказания стоматологических услуг. Они применяются к оказанию стоматологических услуг в соответствии с условиями оказания услуг, утвержденными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Стоматологические услуги оказываются в соответствии с условиями оказания услуг, утвержденными в соответствии с законодательством Российской Федерации. Стоматологические услуги оказываются в соответствии с условиями оказания услуг, утвержденными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- оказание стоматологических услуг;
- профессиональный уход за зубами;
- профилактика заболеваний полости рта;
- лечение заболеваний полости рта;
- лечение заболеваний пародонта;
- лечение заболеваний слизистой оболочки полости рта;
- лечение заболеваний челюстно-лицевой области;
- лечение заболеваний органов зрения;
- лечение заболеваний органов слуха;
- лечение заболеваний органов дыхания;
- лечение заболеваний органов пищеварения;
- лечение заболеваний органов мочеполовой системы;
- лечение заболеваний органов кровообращения;
- лечение заболеваний органов движения;
- лечение заболеваний органов чувств;
- лечение заболеваний органов дыхания;
- лечение заболеваний органов пищеварения;
- лечение заболеваний органов мочеполовой системы;
- лечение заболеваний органов кровообращения;
- лечение заболеваний органов движения;
- лечение заболеваний органов чувств;

1.4. Стоматологические услуги оказываются в соответствии с условиями оказания услуг, утвержденными в соответствии с законодательством Российской Федерации. Стоматологические услуги оказываются в соответствии с условиями оказания услуг, утвержденными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.5. Стоматологические услуги оказываются в соответствии с условиями оказания услуг, утвержденными в соответствии с законодательством Российской Федерации. Стоматологические услуги оказываются в соответствии с условиями оказания услуг, утвержденными в соответствии с законодательством Российской Федерации.