



«Утверждено»
Директор ООО «СКМУМП»
Долгалева Л.А.
19.06.2023

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 04.10.2012 года № 1006);

- 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;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- отбеливание зубов;
- рентгенологическое обследование;
- диагностические манипуляции и др.

3. **Стоматологические работы** – медицинские манипуляции, наполненные 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:

- установка дентального имплантата;
- прямые композитные реставрации (пломбы);
- непрямые реставрации (вкладки, виниры);
- протезы съемные и несъемные, временные и постоянные;
- съемные ортодонтические аппараты;
- ретейнеры несъемные;
- несъемные шины и др.

4. Здесь и далее по тексту термины «Заказчик» и «Пациент» взаимозаменямы. Термин «Заказчик» используется преимущественно для обозначения лица, обратившегося в медицинскую организацию, состоящего 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 условия предоставления гарантийного лечения.

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 устраниению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы заказчиком, о чем делается запись 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, а также требованиям стандартов.

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 устраниении недостатков. При этом обязанность доказывания вины Исполнителя услуги лежит на пациенте.

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

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

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 устраниении недостатка в выявленной работе определяются и согласуются сторонами, исходя из:

- необходимости определения того, является ли случай гарантийным;

- определения того, каким образом будет устраняться недостаток (производства восстановления (ремонта) разрушенных, поврежденных частей тубопародонтических 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 о прекращении срока службы или 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 из приема, при этом продолжение установленной гарантийный срок не прерывается.

В случае, если ортопедическая конструкция будет подлежать ремонту, гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого конструкции не подлежит.

При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново.

12. Клиника выполняет гарантийные обязательства по устранению недостатков в выполненных стоматологических работах при соблюдении пациентом правил эффективного и безопасного использования результата стоматологических работ/услуг:

- посещение лечащего врача через каждые 6 месяцев от последнего приема;
- прохождение профессиональной гигиены полости рта согласно индивидуальному графику, но не реже, чем 1 раз в 6 месяцев¹;
- соблюдение всех рекомендаций лечащего врача;
- соблюдение сроков предполагаемого врачом лечения;
- соблюдение индивидуальной гигиены полости рта;
- выполнение комплексного плана проприоризации, согласованного с пациентом;
- в случае обнаружения недостатков в оказанной услуге, пациент обязуется第一时间 обратиться в клинику для установления факта наличия недостатка.

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

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- курение;
- оперативные вмешательства (пластика хирургия в области лица и шеи);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у пациента заболевания «брексизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет, другие эндокринологические заболевания и т.д.);
- выявление у пациента онкологии;
- выявление у пациента заболевания «остеопороз»;

¹ В случае, если пациент проходит профессиональную гигиену полости рта в иной медицинской организации, он обязан подтвердить данный факт выпиской из медицинской карты с указанием того, что входило в комплекс профессиональной гигиены.

- многоплодная беременность;
- выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера;
- любое переделывание, доделывание, коррекция протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках.

14. Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантыйный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения заказчиком рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения, вмешательства третьих лиц (ч. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

15. 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 по сравнению со средними, что фиксируется врачом в медицинской карте пациента.

16. В клинике устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы согласно Приложению к настоящему Положению о гарантиях при оказании стоматологических услуг.

17. 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 Силнеса-Лоэ, определяемый врачом, больше 1, а также индекс кровоточивости межзубных сосочеков Мюллемана, определяемый врачом, более 1 – 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
- иные причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

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

и неприменим ограничения медицинской этики, в таких как отсутствие явно выраженных угроз жизни и безопасности пациента.

19. Виды и способы оказания стоматологических услуг в амбулаторных условиях

- * предоставление консультаций, диагностики и лечения по будущим заболеваниям и состояниям здоровья пациентов;
- * выявление и лечение осложнений и рецидивов - как тех же, исходивших из первичной, так и из предшествующих патологии;
- * профилактика состояний стоматологов, исключающая болезни и заболевания, возникающие вследствие профессиональной деятельности стоматологов всех специальностей;
- * оказание реабилитации (протезирования), планирования;
- * индивидуальный подход анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить возможные осложнения;
- * первая помощь;
- * диагностическое обследование технологий лечения;
- * применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не угрожающих здоровью пациента;
- * применение контрольных склерозов;
- * применение профилактических склерозов;
- * мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- * определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний.

Соединение данных обязательных гарантий служит предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.

20. Принципы успешности оказываемых стоматологических услуг:

При обработке и пломбировании корневых каналов:

Согласно нашим данным, 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 изменение, успех 60-65%. При сочетании перелечивания ранее леченного 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 верхней челюсти - 80-85%, аутментации на нижней челюсти - 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 - костепластический материал рассасывается, костная ткань не регенерирует. В этом случае необходимо повторить операцию, используя другие материалы.

При постановке имплантата:

Срок приживаемости имплантата составляет от 3-12 месяцев.

Мы гарантируем полное приживление имплантатов в 97% случаев¹. Однако, есть 3% случаев, когда имплантат не остеointегрируется (не приживается в кости) или остеointегрируется не полностью (его нельзя использовать как опору для зубного протеза), при полном соблюдении врачом хирургом стандарта проведения операции имплантации.

В случае, если имплантат не остеointегрировался, администрация медицинской организации вправе принять решение об однократной повторной операции имплантации за счет средств клиники. Отсутствие остеointеграции во второй раз свидетельствует, как правило, о необходимости изменения плана и способа притирания.²

После подтверждения остеointеграции на рентгенологическом снимке, в течении фиксации факта остеointеграции в медицинской карте пациента, все риски медицинского 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 стоматолога-стоматолога, 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.

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

2 С точки зрения российского законодательства отсутствие остеointеграции 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 добрых волей медицинской организации с целью компенсировать затраты времени пациента и состояние субъективной неудовлетворенности результатом первичной операции имплантации.

УТВЕРЖДАЮ
 Директор
 ООО «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ
 МЕДИЦИНСКИЙ
 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»
 ДОЛГАЛЕВА Л. А.
 11.01.2021г.



Приложение к Положению о
 гарантиях при оказании
 стоматологических услуг

**Сроки службы и гарантии на виды работ при оказании стоматологических услуг
 в ООО «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»**

№ п/п	Наименование работ	Гарантийный срок	Срок службы
1	Пломбы из отечественных материалов	1 мес.	3 мес.
2	Пломбы из материалов химического отверждения	3 мес.	6 мес.
3	Пломбы из материалов светового отверждения	6 мес.	12 мес.
4	Восстановление разрушенной части многокорневого зуба	4 мес.	10 мес.
5	Восстановление режущей части однокорневого зуба(парацентрическое)	6 мес.	12 мес.
6	Эндодонтическое лечение (пульпит)	6 мес.	12 мес.
7	Эндодонтическое лечение (периодонтит)	3 мес.	6 мес.
8	Вкладки		
8.0	металлическая облицованная керамикой Е-тах	9 мес.	3 года
8.1	Из металла	9 мес.	2 года
8.2	Из металлокерамики	9 мес.	3 года
8.3	Из фарфора	9 мес.	3 года
8.4	Из пластика	6 мес.	1 год
8.5	Виниры	9 мес.	1,5 года
9	Коронки		
9.0	Коронка керамическая (диоксид циркония)	9 мес.	3 года.
9.1	Временные (провизорные) коронки	3 мес.	6 мес.
9.2	Из пластика	6 мес.	1 год
9.3	Из металлокерамики	9 мес.	3 года
9.4	Прессованная керамика	9 мес.	3 года
9.5	Штампованные коронки из стали	9 мес.	3 года
9.6	Коронки цельнолитые из КХС	9 мес.	3 года
9.7	Мостовидные протезы паяные из стали	9 мес.	3 года
9.8	Цельнолитые мостовидные протезы КХС	9 мес.	4 года
9.9	Мостовидные протезы из металлокерамики	9 мес.	3 года
9.10	Бюгельные протезы	9 мес.	3 года
9.11	Частичные съемные протезы	6 мес.	2 года
9.12	Полные съемные протезы	6 мес.	2 года
9.13	Установка имплантата любой конструкции	12 мес.	
9.14	Мостовидные протезы из диоксида циркония	9 мес.	3 года.
10	Протезы на имплантатах системы "ITI" (Германия), "Байландом" (Германия)		
10.1	Цельнолитые конструкции	9 мес.	4 лет
10.2	Металлокерамические конструкции	9 мес.	4 года
10.3	Съемные конструкции	9 мес.	2 года
10.4	Условно-съемные акриловые конструкции	6 мес.	1 год
10.5	Винтовая фиксация	9 мес.	1 год
10.6	Конструкции из диоксида циркония, Е-тах	9 мес.	5 лет
11	Протезы на имплантатах системы "Astra-Tech" (Швеция), "Штрауман" (Швейцария)		
11.1	Цельнолитые конструкции	9 мес.	5 лет
11.2	Металлокерамические конструкции	9 мес.	5 лет
11.3	Съемные конструкции	9 мес.	3 года
11.4	Условно-съемные акриловые конструкции	9 мес.	3 года
11.5	Винтовая фиксация	9 мес.	2 года
11.6	Конструкции из диоксида циркония, Е-тах	9 мес.	7 лет
12	Ортодонтические ретейнеры	12 мес.	5 лет
13	Отбеливание	1 день	7 дней
14	Шинирование	1 неделя	1 год
15	Профессиональная гигиена	1 день	7 дней