

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

ООО «СЕМЕЙНЫЙ СТОМАТОЛОГ»

И. Б. Варнаков/

«14» апреля 2020 г.



# ПОЛОЖЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГАРАНТИИ НА МЕДИЦИНСКИЕ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ В ООО «СЕМЕЙНЫЙ СТОМАТОЛОГ»

## 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, как на федеральном уровне, так и на уровне субъекта федерации (Челябинской области) 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.

**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:

- диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей) рентгенологические исследования и прочее)
- прямые композитные реставрации (пломбы);
- не прямые реставрации (вкладки, виниры);
- протезы съемные и несъемные, временные и постоянные;
- съемные ортодонтические аппараты;
- ретейнеры несъемные.

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 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. При этом Заказчик (Пациент) обязан возратить ранее переданную ему Исполнителем вещь.
- 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, 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 за подписью врача и 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.

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 устранению 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 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.

**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. Если устранение недостатков путем коррекции/ремонта/передельвания, производится на приеме врача в день записи на прием, при этом первоначально установленный гарантийный срок и срок службы не прерываются.**

Если **устранение недостатков путем коррекции/ремонта/передельвания**, производится на приеме врача не в день записи на прием, а за больший срок, то гарантийный срок и срок службы продлеваются на тот период, в рамках которого пациент конструкцией не пользовался.

**12. 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 индивидуально, 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.

**13. В клинике устанавливаются следующие средние гарантийные сроки и сроки службы:**

Виды стоматологических услуг (работ)	Гарантийный срок	Срок службы
<b>Терапевтическая стоматология</b>		
<b>Пломба из композита</b>		
<i>I класс по Блэку (пломба на жевательной поверхности зубов)</i>	9 мес.	12 мес.
<i>II класс по Блэку (пломба на контактной поверхности малых</i>	9 мес.	12 мес.

<i>и больших боковых зубов)</i>		
<i>III класс по Блэку (пломба на контактной поверхности резцов и клыков)</i>	9 мес.	12 мес.
<i>IV, V, VI класс по Блэку (пломба на контактной поверхности резцов и клыков с разрушением угла коронки, пломба в придесневой области на режущей поверхности зуба)</i>	9 мес.	12 мес.
<i>Виниры (реставрация)</i>	8 мес.	12 мес.
<b>Пломба из стекло-иономерного цемента</b>	6 мес.	9 мес.
<b>Примечание:</b>		
1. Пломбировочный материал выбирает врач в соответствии с локализацией кариозной полости и видом реставрации.		
2. Данные сроки гарантии рекомендованы Пациентам с единичным кариесом.		
3. При стабилизированном медленно текущем множественном процессе:		
При КПУ зубов – до 12	сроки снижаются на 18%	
При КПУ зубов – 13- 18	сроки снижаются на 30%	
При КПУ зубов – от 18	сроки снижаются на 50%	
При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются до 70%		
КПУ – индекс, который отражает интенсивность поражения зубов кариесом. К означает количество кариозных зубов, П – пломбированных зубов, У – количество удаленных или подлежащих удалению зубов. Сумма этих показателей дает представление об интенсивности кариозного процесса у конкретного человека.		
<b>Детская стоматология</b>		
Пломба из композита или стекло-иономерного цемента	6 мес.	9 мес.
Установка коронок для временных моляров из нержавеющей стали (КНС)	9 мес.	12 мес.
<b>Ортопедическая стоматология</b>		
<b>Съемные пластиночные протезы</b>	12 мес.	12 мес.
<b>Бюгельные протезы</b>		
<i>съемных бюгельных протезов на замковых креплениях на телескопической фиксации</i>	12 мес.	12 мес.
<i>съемных бюгельных протезов с кламмерной фиксацией</i>	12 мес.	12 мес.
<i>полного, частичного съемного пластиночного протеза</i>	12 мес.	12 мес.
<i>напыление</i>	3 мес.	6 мес.
<b>Изготовление коронок</b>		
<i>пластмассовые</i>	4 мес.	6 мес.
<i>штампованные</i>	10 мес.	12 мес.
<i>цельнолитые</i>	12 мес.	12 мес.
<i>металлокерамические</i>	12 мес.	12 мес.
<i>на основе диоксида циркония</i>	12 мес.	12 мес.
<i>на основе диоксида циркония на имплантатах</i>	12 мес.	12 мес.
<b>Изготовление мостовидных протезов</b>		
<i>пластмассовые</i>	6 мес.	6 мес.



<i>штампованные</i>	12 мес.	12 мес.
<i>цельнолитые</i>	12 мес.	12 мес.
<i>металлокерамические</i>	12 мес.	12 мес.
<i>на основе диоксида циркония</i>	12 мес.	12 мес.
<i>адгезивный протез из композита</i>	9 мес.	12 мес.
<i>Временные коронки</i>	2 нед.	1 мес.

### 3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ

#### СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

14. 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.

15. 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.

16. 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%.

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

- посещение лечащего врача для профилактических контрольных осмотров, с периодичностью установленного лечащим врачом, но не реже 6 месяцев от последнего приема;
  
- прохождение профессиональной гигиены полости рта согласно индивидуальному графику, но не реже, чем 1 раз в 6 месяцев (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);
  
- соблюдение всех рекомендаций лечащего врача;
  
- соблюдение сроков предполагаемого врачом лечения;
  
- соблюдение индивидуальной гигиены полости рта;
  
- выполнение комплексного плана протезирования, согласованного с пациентом. Если в период лечения в нашей клинике, пациент не будет лечить тоже самое заболевание, у специалистов в другой клинике;
  
- в случае обнаружения недостатков в оказанной услуге, пациент обязуется первоначально обратиться в клинику для установления факта наличия недостатка.

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

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- оперативные вмешательства (пластическая хирургия в области лица и шеи);

- попытки самостоятельного ремонта или коррекции, либо третьими лицами (другие клиники и т.д.);
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- выявление у пациента онкопатологии;
- выявление у пациента заболевания «остеопороз»;
- многоплодная беременность;
- выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита; декомпенсирующей формы кариеса «цветущий кариес»;

если Пациент не соблюдает рекомендации и назначения лечащего врача для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения (если Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропускает сроки очередной явки на прием) ч. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»;

- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

19. Гарантийное обязательство Клиники не распространяется на:

- на втулки (матрицы) и перебазировку протеза;
- временные пломбы;
- замена фиксирующего элемента замкового крепления (пластиковая матрица) в бюгельном протезе или вторичного колпачка, изготовленного методом гальванизации для бюгельного протеза на телескопической фиксации, не является гарантийным случаем (качество фиксации протеза снижается за счет физического износа фрикционных элементов), замена указанных элементов производится за счет Пациента;
- временные конструкции, которые обязательно должны быть заменены на постоянные, рекомендуемый срок замены определяет лечащий врач и доводит до сведения Пациента. Если по каким-либо причинам по вине Пациента временные конструкции в указанный срок не заменены на постоянные, Клиника ответственность за изменение состояния (положения) опорных зубов не несет.