ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ
ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ООО «Стомамед»
_____Савочкина А.М.
1 августа 2023 года

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».

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:
- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиена полости рта;
- наложение временной повязки (временной пломбы);
- операция удаления зуба;
- амбулаторные хирургические операции;
- установка дентального импланта;
- лечение заболеваний пародонта;
- 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);
- непрямые 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 или повторного выполнения работы.
–

- 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 медицинской карте пациента 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 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) являются**[1] (ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»):

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

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 обстоятельствах (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);
- возникновения у пациента заболевания «бруксизм»;

---

[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.

- возникновения у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- выявление у пациента онкопатологии;
- выявление у пациента заболевания «остеопороз»;
- выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита.

14. **Гарантийное лечение не производится также в случаях:**
- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках.

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 или увеличены, по сравнению со средними, что фиксируется врачом в истории болезни пациента.

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

Наименование услуги (работы)	Срок гарантии (лет)	Срок службы (лет)
Постановка пломбы из композита, композитная реставрация.	1 год	1 год
Постановка пломбы из стекло-иономерного цемента.	1 год	1 год
Восстановление под ортопедическую конструкцию терапевтическое	1 год	1 год
Восстановление под ортопедическую конструкцию культевой вкладкой	1 год	1 год
Коронка из пластмассы, временная пластмассовая коронка	14 дней	14 дней
Непрямые реставрации коронковой части зуба (вкладки)	1 год	1 год
Виниры	1 год	1 год
Коронка цельнолитая, металлокерамическая, безметалловая.	1 год	1 год
Мостовидные протезы (в том числе с опорой на дентальные имплантаты)	1 год	1 год
Временные съемные пластиночные протезы	1 год	1 год
Съемные пластиночные протезы	1 год	1 год
Бюгельный протез.	1 год	1 год
Шинирование.	1 месяц	1 месяц
Съемный ортодонтический аппарат.		
Ретейнер.		

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 «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).

18. 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

19. 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.

20. 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.

21. **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 импланта:

Срок приживаемости импланта составляет от 3-12 месяцев.

Мы гарантируем полное приживление имплантов в 97% случаев.[2]Однако, есть 3% случаев, когда имплант 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.[3]

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

В имплантологии существует 3 вида гарантий:

- на имплант;
- на коронку;
- на услуги клиники.

Гарантию на имплант дает сам производитель, срок гарантии начинается от 10 лет (в зависимости от производителя), потому, если имплант сломается и нарушится его целостность, компания производитель заменит сам имплант на новый бесплатно. Мы получаем импланты у Официальных поставщиков и гарантируем его замену в период гарантийного срока.

---

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

[3] 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.

Гарантия на коронки (металлокерамические и безметалловые) - 1 год. Срок службы коронок - 4 года. Рекомендуется замена коронок на имплантах каждые 5-7 лет.

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.