

«Утверждено»

Генеральный директор
ООО «Городской
стоматологический
центр»

Невротова И.Ю.

«__» _____ 2024г.

**Положение «О предоставлении гарантий в стоматологии»
(для пациентов)**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее положение разработано в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом РФ (вторая часть), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006), Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в РФ".

1.1. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно нашим пациентам гарантируется:

- *предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);*
- *проведение консультации и консилиума врачей;*
- *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;*
- *оказание услуг согласно порядкам и стандартам действующих на территории РФ и использование методов и технологий лечения, применяемых в нашем лечебном учреждении;*
- *индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;*
- *безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;*
- *точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;*
- *соблюдение клинических рекомендаций (протоколов) лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;*
- *применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;*
- *проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;*
- *проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем один раз в полгода;*
- *динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно рекомендациям СТАР);*

- 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 обязательных гарантий обеспечивает качественное лечение и благоприятный прогноз.

2. Гарантийный срок. Срок службы.

Гарантийный срок – это срок, в течение которого исполнитель обязуется обеспечить соответствие качества результата услуг условиям договора и несет ответственность перед заказчиком за выявленные в нем недостатки (ст. 783, п. 1 ст. 722, п. 3 ст. 724 ГК РФ).

Срок службы – это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез – сломался и т.п.).

Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, также иными единицами измерения исходя из функционального назначения товара (работы).

Гарантийный сроки и сроки службы устанавливаются на стоматологические работы (услуги) имеющие **материальный** результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы, виниры).

На услуги такие как отбеливание, эндодонтическое лечение, пародонтологическое лечение, ортодонтическое лечение и т.д. гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются, так как эти услуги не имеют материального результата.

Сохранность результатов отбеливания, ортодонтического лечения, пародонтологических процедур зависит в значительной степени от самого пациента (соблюдение рекомендаций врача, ношение ретенционного аппарата, соблюдения гигиены полости рта).

В установленный гарантийный срок клиника бесплатно устраняет недостатки – мелкие недоделки, выявленные после лечения и возникшие не по вине пациента.

К устранимым недостаткам относят, например, коррекцию пломбы по прикусу, дополнительное полирование разных поверхностей зуба, снятие гиперчувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, коррекцию съемного зубного протеза и др.

Если гарантийный срок не установлен, то пациент может обратиться к исполнителю в течение двух лет. Таким образом, врачу придется исправлять выявленные недостатки бесплатно.

В случае обнаружения существенных недостатков результата работы Пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до принятия результата работы Пациентом

или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено Пациентом, если указанные недостатки обнаружены в течение двух лет со дня принятия результата работы Пациентом, но в пределах установленного для результата работы срока службы.

Таким образом, если был причинен вред Пациенту, вследствие недостатков товара, работы или услуги, причиненный вред подлежит возмещению, если он возник в течение установленного срока годности или срока службы товара (работы, услуги).

2.1. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- **хирургические операции** (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов.
- на пародонтологические манипуляции, связанные с пластикой тканей (мягких и твердых), имплантацию с применением методик направленной регенерации костной ткани;
- на съемные ортодонтические конструкции в случае их механического повреждения по вине (неосторожности) пациента, а также на ортодонтические конструкции, изготовленные в другой клинике.
- на состояние слизистой оболочки полости рта, твердые и мягкие ткани зуба, костную ткань и другие ткани, взаимодействующие с техническими элементами (протезами, ортодонтическими конструкциями и прочее) т.к. состояние биологических элементов зубочелюстной системы полностью находится в зависимости от особенностей организма пациента.

2.2. Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на работы, не указанные в приложении номер 1-

Допускается уменьшение гарантийных сроков решением Главного врача с обязательным обоснованием в медицинской карте и информированием пациента.

Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются и/или прекращаются в случае естественного износа или при повреждениях, вызванных неправильным использованием, небрежностью или несчастным случаем:

- Травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной)
- Попытки самостоятельного ремонта или коррекции стоматологических изделий и конструкций;
- Дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- Наличие у Пациента заболевания «бруксизм»;
- Наличие у пациента тяжёлой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);

- Выявление у Пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- Несоблюдение рекомендаций врача.

Гарантийное лечение не производится в случаях:

- Эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
- Осложнений после эндодонтического лечения временных зубов (молочных), возникших через год и позже;
- Осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершённым формированием корней;
- Любого переделывания, доделывание, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках;
- Острых травмах в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания.

2.3. В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

При выявлении после такого лечения недостатков работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если врачебная комиссия и/или экспертная организация установит вину врача (неправильный диагноз, нарушение клинических рекомендаций (протоколов) лечения и т.п.).

2.4 . Гарантии устанавливаются:

- ✓ на каждую конкретную выполненную работу;
- ✓ с учетом конкретных обстоятельств, о которых врач информирует пациента.

2.5. При установлении пациенту на выполненную работу прогнозируемых гарантий врач разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии :

- 1) состояние общего здоровья и возраст пациента;
- 2) объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- 3) клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- 4) сложность данного случая лечения;
- 5) достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
- 6) особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

2.6. Гарантийные обязательства сохраняются при условиях:

- 1) если в период действия гарантии у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;

- 2) если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
- 3) если пациент будет посещать осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
- 4) если в период лечения у врача пациент не будет лечить, то же самое у специалиста другой клиники;
- 5) если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- 6) если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;
- 7) отсутствия влияния форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения.

2.7. В случае если ортодонтические или ортопедические изделия будут подлежать ремонту, гарантийный срок продлевается на время, в течение которого пациент не мог пользоваться медицинскими изделиями из-за обнаруженных в них недостатков.

2.8. Ввиду отсутствия единых гарантийных сроков, установленных нормативно-правовыми документами для всей территории РФ. Каждый регион РФ, организация разрабатывает и применяет на практике свои критерии к определению возможных гарантийных сроков.

2.9. В нашей клинике установлены:

- ✓ средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев лечения, где таковые могут быть установлены согласно Приложению № 1 к настоящему Положению (безусловные гарантии);
- ✓ Гарантийные сроки **при оказании стоматологических услуг детям** Приложение №3 к настоящему Положению.

Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие в медицинской организации

Терапевтическая стоматология
Постановка пломб, эстетическая реставрация
 (годы, месяцы)

<i>Виды работ:</i>	<i>Средние сроки в годах и в месяцах</i>	
	Гарантийный	службы
Пломба из композиционного светоотверждаемого - Кариес на жевательной поверхности зубов - Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов - Кариес на контактной поверхности резцов и клыков. - Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой - Покрытие пломбирочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	1 год 6 мес. 6 мес.. 6 мес. 6 мес.	2 года 2 года 2 года 2 года 2 года
Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ) по виду дефекта: - Кариес на жевательной поверхности зубов - Кариес на контактной поверхности малых и больших - Кариес на контактной поверхности резцов и клыков. - Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; - Кариес в придесневой области.	6 мес. 6 мес. 6 мес. 1 мес. 6 мес.	1 год 1 год 1 год 6 мес. 1 год
Наложение герметика: - из композита - из стекломерного цемента (СИЦ)	1год 3 мес.	1 год 5 мес.

Ортопедическая стоматология

Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз, бруксизм;
- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования, с обязательной фиксацией записи об отсутствии гарантий в медицинской документации за подписью Пациента.

В период срока гарантии и срока службы перебазировка съемных ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в установленном врачом срок. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в указанный срок, то дальнейшая ответственность с Клиники снимается.

Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

<i>Виды работ:</i>	<i>Средние сроки в годах и месяцах</i>	
	Гарантийный	Службы
Вкладки: <ul style="list-style-type: none">- из безметалловых материалов- из металла- из композиционных материалов- культевые штифтовые металлические	1 год 1 год 6 мес. 1 год	2 года 2 года 1 год 2 года
Виниры	6 мес.	2 года
Коронки: <ul style="list-style-type: none">- из пластмассы (временные)- керамические	1 мес. 1 год	6 мес. 2 года
Коронки цельнометаллические: <ul style="list-style-type: none">- из неблагородного металла- из драгоценного металла	1 год 1 год	1 год 2 года
Адгезивные протезы	2 мес.	6 мес
<ul style="list-style-type: none">- из неблагородного металла- из драгоценного металла	1 год 1 год	2 года 1 год

Безметалловые мостовидные протезы	1 год	2 года
Бюгельные протезы	6 мес.	1 год
- Частичные пластиночные протезы	6 мес.	1 год
- Полные съемные протезы	6 мес.	1 год

Ортодонтия
(месяцы)

	<i>Средние сроки в <u>месяцах</u></i>	
	Гарантийный	Службы
Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:		
- Каппа ретенционная	10 мес.	18 мес.
- Несъемные ретейнер	2 недели	6 мес.
- Съемный протез	8 мес.	12 мес.
- Съемный ортодонтический аппарат	10 мес.	12 мес.

Средние проценты успешности лечения, действующие в медицинской организации

Эндодонтическое лечение

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма и состояния зубочелюстной системы в целом.

Постановка имплантата

Врач стоматолог-хирург не дает гарантии на приживание имплантатов ввиду особенности каждого организма, однако в 97 % случаев при условии соблюдения Пациентом рекомендаций врача имплантат приживается без патологий.

- Пациенту гарантируется:

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов, ведущих зарубежных фирм; Гарантийные сроки на имплантаты устанавливаются производителем, и составляют не менее 2-х лет.
- врачебный контроль за процессом приживания имплантата.

В случае успешного приживания имплантата срок гарантии устанавливается **2 (два) года.**

**Гарантии при оказании стоматологических услуг
детям**

Устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы:

Наименование работы	Сроки гарантии	Срок службы
Пломба из композитов, композитная реставрация постоянного зуба	1 год	1 год
Пломба из композита, композитная реставрация временного витального зуба	1 год	1 год
Пломба из композита, композитная реставрация временного зуба после эндодонтического лечения при отказе от покрытия коронкой	3 месяца	1 год
Ортодонтическое кольцо для удержания места после удаления временного зуба	До прорезывания постоянного зуба	До прорезывания постоянного зуба
Эндодонтическое лечение временного зуба	1 год	1 год
Пломба из стеклоиномерного цемента	1 месяц	6 месяцев