

«Утверждаю»

Генеральный

директор ООО

«Денталюкс»

---

В.В.Кравцов

«21» мая 2020г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее положение определяет сроки гарантии, срок службы на производимые в ООО «Денталюкс» стоматологические услуги, работы и порядок их установления.

Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности. Учреждение, как исполнитель стоматологических услуг, несёт ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. Пациент в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков.

Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течении гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течении срока службы.

#### 2. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ, ДЕЙСТВУЮЩИЕ В КЛИНИКЕ

Недостаток стоматологической услуги - несоответствие услуги условиям договора или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых стоматологическая клиника была поставлена в известность потребителем при заключении договора.

**Существенный недостаток стоматологической услуги** - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

**Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать(ст. 29 Закона):

1. безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
2. соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

3. безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
4. возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами. Для этого пациенту необходимо обратиться в клинику, чтобы зафиксировать факт недостатков выполненной работы.

На протяжении установленных сроков службы Учреждение несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Гарантии в медицине, в том числе в стоматологии, разделяются на две группы:

- безусловные, или обязательные;
- прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

### **Что такое безусловные гарантии**

**Безусловные гарантии в стоматологии даются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.**

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

1. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
2. проведение консультации и консилиума;
3. проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
4. учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
5. установление полного диагноза;
6. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
7. использование методов и технологий лечения, применяемых в нашем лечебном учреждении;
8. 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;
9. безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
10. точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
11. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
12. применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
13. проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
14. проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
15. динамический контроль процесса и результатов;
16. мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
17. определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
18. достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

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

## **Что такое «прогнозируемые» гарантии**

**Прогнозируемые гарантии - это предвидение доктором определенных результатов лечения с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.**

## Как врач устанавливает прогнозируемые гарантии

На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

Гарантийный срок – это период бесплатного устранения доктором (клиникой) устранимых недостатков – мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента.

К устранимым недостаткам относят, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовку ложа съемного зубного протеза и др.

Срок службы – это период бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустранимых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез – сломался и т.п.).

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

1. обработка и пломбирование корневых каналов;
2. профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
3. временная пломба;
4. некоторые виды ортодонтического лечения;
5. хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
6. лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
7. отбеливание зубов.

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 компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).

Таким образом, стоматолог устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения.

Гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту;
- по согласованию с пациентом до (предварительно) и после лечения.

### **Какие обстоятельства учитывает врач, определяя гарантии**

При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы или процента вероятности успешности лечения) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

1. состояние общего здоровья пациента, возраст, вредные привычки;
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 клинического случая лечения;
5. достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а так же выбранных пациентом вариантов лечения;
6. особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения: работа связана (ранее или сейчас) с вредными факторами - химическими, физическими (излучение, высокое давление, низкая или высокая температура, вибрации и т.д.).

### **3.ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ**

1. Если в период действия гарантий у пациента возникнут (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 не будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
3. Если пациент не будет посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендованной врачом (данный факт лишает врача возможности обеспечить стабильность качественных показателей своей работы);
4. Если в период лечения у врача пациент будет параллельно лечить то же самое у специалиста другой клиники;
5. Наличие форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения;
6. Не предоставление пациентом полной и достоверной информации об общем состоянии здоровья;
7. Возникновение аллергии и/или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению, не отмечавшихся ранее, при условии, что наличие аллергии и непереносимости препаратов не отражено в медицинской карте пациента;
8. Отказ пациента от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
9. Естественный износ матриц замковых съемных протезов;
10. Костнопластические операции и операции направленной регенерации костной ткани;
11. Все виды ортодонтического лечения;
12. Повторное лечение зубов, леченных ранее в других клиниках по поводу осложненного кариеса;
13. Лечение зубов с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на повторное лечение зубов, леченных ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний;
14. На все виды зубных украшений, на крепежные инструменты (винты, скобы), применяемые в хирургической стоматологии;
15. При отказе пациента от гарантийных обязательств, при подписании им соответствующего документа;
16. Гарантия не распространяется на втулки (матрицы) замковых креплений и перебазировку съемных протезов;
17. Гарантийные сроки могут быть уменьшены или отсутствовать вовсе при наличии у пациента заболеваний организма, способных влиять на зубочелюстную систему (ревматические заболевания, сахарный диабет, онкологические заболевания, некоторые виды авитаминозов и многие другие);
18. В отдельных случаях, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов при согласовании пациента (которое обязательно отражается в медицинской карте) такое лечение и протезирование может производиться условно, т.е. без гарантируемого достижения положительного результата. В таком случае пациент подписывает согласие на лечение с

- минимальными гарантиями;
19. Гарантийные сроки не распространяются на все случаи внешнего воздействия на зубочелюстную системы, каковыми могут быть травмы, перекусывание особо твердых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр. Также гарантия прекращает свое действие при работе пациента на вредном производстве;
  20. Гарантийные сроки не распространяются при заболевании бруксизмом, даже если проведено лечение данного заболевания;
  21. Исполнитель своевременно предоставляет пациенту в доступной для него форме необходимую и достоверную информацию о различных видах медицинского вмешательства, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Данная информация передается пациенту в устной форме, а также фиксируется в добровольных информированных согласиях на медицинское вмешательство, которые отражают сведения о диагнозе и прогнозе заболевания, методах его лечения и связанном с ними риске,

- возможных альтернативных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и возможных результатах лечения;
22. Все установленные врачом (врачами) и согласованные с пациентом прогнозируемые гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в едином гарантийном талоне, который выдается пациенту и в котором расписывается врач (каждый врач). Копия этого документа, подписанная пациентом, хранится в его медицинской карте.

**Внимание! В Вашем конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть больше или меньше «средних». Врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в Вашем случае.**

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПАЦИЕНТА**

1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в регистратуру ООО «Денталюкс» (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.
2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.
3. В течение гарантийного срока замечания Пациента рассматриваются по письменному заявлению.
4. В соответствии с действующим законодательством Учреждение обязано:
  - в течение установленного гарантийного срока, отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им Правил эксплуатации результатов стоматологических работ и услуг, действий третьих лиц или непреодолимой силы.
  - в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.
5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Учреждение доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

#### **5. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ**

##### **Услуги по терапевтической стоматологии**

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы или установки культевой вкладки и коронки

<b>Наименование</b>	<b>Сроки гарантии</b>	<b>Срок службы</b>	<b>Срок проведения</b>

			<b>контрольных профилактических осмотров</b>
Кариес эмали	1 год	2 года	Один раз в шесть месяцев
Кариес дентина	1 год	2 года	Один раз в шесть месяцев
Кариес цемента	1 год	1 год	Один раз в шесть месяцев
Наложение герметика: - из композита			

- из стекломерного цемента - из компомера	6 месяцев	6 месяцев	Один раз в шесть месяцев
--	-----------	-----------	-----------------------------

### Услуги по ортопедической стоматологии

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

#### К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, вкладки;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами.

#### К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

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

Наименование	Сроки гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных профилактических осмотров
Коронки, вкладки, накладки, виниры керамические, диоксид циркония	1 года	2 года	Один раз в шесть месяцев
Коронки металлокерамические	1 года	2 года	Один раз в шесть месяцев
Временные кронки (из пластмассы)	2 недели	1 месяц	Один раз в шесть месяцев
Временные коронки длительного ношения	6 месяцев	6 месяцев	Один раз в шесть месяцев
Бюгельный протез, ЧСПП, ПСПП	6 месяцев	1 год	Один раз в шесть месяцев

### Услуги по ортодонтической стоматологии

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

В связи с тем, что ортодонтическая стоматология – неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

<b>Наименование</b>	<b>Сроки гарантии</b>	<b>Срок службы</b>	<b>Срок проведения контрольных профилактических осмотров</b>
Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:			

каппа однослойная	1 месяц	6 месяцев	1 раз в шесть месяцев
несъемный ретейнер	1 месяц	6 месяцев	1 раз в шесть месяцев
вестибулярная пластинка	3 месяца	6 месяцев	По назначению врача
Фиксация брекета	1 неделя	До момента снятия аппарата	По назначению врача
Каппа с переустановкой зубов	1 месяц	1 месяц	По назначению врача
Съемный аппарат	6 месяцев	До момента снятия аппарата	По назначению врача
Аппарат Квад-Хеликс	6 месяцев	До момента снятия аппарата	По назначению врача
Релаксирующая каппа (сплент)	6 месяцев	До момента снятия аппарата	По назначению врача
Эластопозиционер	6 месяцев	До момента снятия аппарата	По назначению врача
Одночелюстной съемный аппарат типа Трейнер	6 месяцев	До момента снятия аппарата	По назначению врача
Стандартный функциональный аппарат	6 месяцев	До момента снятия аппарата	По назначению врача
Вестибулярная пластинка MURPY	6 месяцев	До момента снятия аппарата	По назначению врача
Мягкая двухчелюстная каппа	6 месяцев	До момента снятия аппарата	По назначению врача
Каппа при бруксизме (однослойная)	6 месяцев	До момента снятия аппарата	По назначению врача
Каппа при бруксизме (двухслойная)	6 месяцев	До момента снятия аппарата	По назначению врача
Фиксация брекета, трубки, кнопки	6 месяцев	До момента снятия аппарата	По назначению врача
Цементировка ортодонтического кольца	6 месяцев	До момента снятия аппарата	По назначению врача
Аппарат FORSUS	6 месяцев	До момента снятия аппарата	По назначению врача
Кольцо с петлей	6 месяцев	До момента снятия аппарата	По назначению врача
Каппа 3D Smile STAR SMILE,	6 месяцев	До момента снятия аппарата	По назначению врача
Окклюзионная шина STAR SMILE	6 месяцев	До момента снятия аппарата	По назначению врача

## **6. СРЕДНИЕ ПРОЦЕНТЫ УСПЕШНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ, ДЕЙСТВУЮЩИЕ В КЛИНИКЕ**

### **Обработка и пломбирование корневых каналов**

Опыт врачей стоматологов стоматологической клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85% -90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

### **Постановка имплантатов**

Исполнитель гарантирует:

- полное приживление имплантатов в 95 % случаев. Поставленные имплантаты надежно служат от 5 лет и более.
- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью - выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов зарубежных фирм;
- операция будет проведена в условиях уровня стерильности, соответствующего уровню стерильности при полостной операции, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

### **Удаление зуба**

Исполнитель гарантирует, что удаление зуба произойдет:

- максимально безболезненно;
- с адекватным хирургическим вмешательством.

Исполнитель также гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, таких как воспаление; кровотечение; отек; боль.

### **Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)**

Исполнитель гарантирует потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

### **Гарантии на терапевтическое лечение молочных зубов**

<b>Наименование</b>	<b>Сроки гарантии</b>	<b>Срок службы</b>	<b>Срок проведения контрольных профилактических осмотров</b>
Лечение молочных зубов	6 месяцев	12 месяцев	Один раз в шесть месяцев

## **7. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ**

### **Терапевтическая стоматология.**

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

1. Цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);
2. Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
3. Вторичный кариес под пломбой (да/нет);
4. Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
5. Оклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме/ нарушены);

Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые безвозмездно устраняются исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы. К категории существенных недостатков относятся следующие:

- выпадение пломбы
- подвижность пломбы
- отлом части коронки зуба

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Исполнителем в

течение установленного для данного вида пломбы срока службы.

**Ортопедическая стоматология.**

Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

1. при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
2. изменение цвета протезов;
3. отлом кламмера;
4. существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы: при изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба;
5. нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки;
6. перелом протезов.