

# ПОЛОЖЕНИЕ

## о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг (далее - Положение о гарантиях)

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Стоматолог и Я» (далее Клиника) перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. №1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

1.3. **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,
- лечение пульпы зуба,
- лечение кариеса и некариозных поражений твердых тканей зуба,
- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение),
- профессиональная гигиена полости рта,
- операция удаления зуба,
- аутотрансплантация зуба,
- лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области,
- амбулаторные хирургические операции,
- установка дентального имплантата,
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое),
- ортодонтическое лечение,
- отбеливание зубов.

1.4. **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 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.

### 2. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

**Гарантийное обязательство является двусторонним, взаимным обязательством Клиники 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.**

2.1. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Клиника обязана удовлетворить требования пациента, а пациент 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;

- возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы Пациентом, о чем делается запись в акте приема-передачи с одновременной подписью врача и пациента.

**2.2. Срок службы** – это период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать Пациенту 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 пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта), о чем делается запись в медицинской карте пациента.

**2.3. Недостаток качества работы** – это ее несоответствие тем целям, для которых результаты стоматологических работ обычно используются, а также требованиям стандартов.

2.4. Клиника не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения пациентом рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения (ч.4. ст.29 Закон РФ «О защите прав потребителей»).

**2.5. Существенный недостаток** – это недостаток, который делает невозможным использование результатов 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, пациент 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, пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжение договора о выполнении работы и возмещения убытков.

2.6. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно условиям договора.

2.7. 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.

2.8. 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 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 и ортодонтическая 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.

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

- прохождения пациентом профилактических осмотров в Клинике в соответствии с индивидуальным графиком профилактических осмотров;

- соблюдения пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта в Клинике в соответствии с рекомендациями врача.

**2.10. 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);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- многоплодная беременность;
- выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача (в том числе отказ от курения);
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

**2.11. Гарантийное лечение не производится также в случаях:**

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
- осложнений после эндодонтического лечения зубов, возникших через год и позже;
- осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней;
- выпадение коронок с фронтальных временных зубов в случае значительного разрешения зубов кариозным процессом;
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках;
- острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания.

**2.12. На большинство стоматологических работ в клинике установлены средние гарантийные сроки и сроки службы.**

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы 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.

В клинике устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы:

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из композита, композитная реставрация*	2 года	5 лет
2.	Пломба из композита на временном зубе после эндодонтического лечения при отказе от покрытия коронкой	3 месяца	1 год
3.	Восстановление под ортопедическую конструкцию терапевтическое	1 год	2 года
4.	Восстановление под ортопедическую конструкцию культевой вкладкой	2 года	5 лет
5.	Непрямые реставрации коронковой части зуба (вкладки)	2 года	7 лет
6.	Виниры	2 года	7 лет
7.	Временные коронки	6 месяцев	6 месяцев
8.	Постоянные коронки	2 года	7 лет
9.	Мостовидные протезы (в том числе с опорой на дентальные имплантаты)	2 года	7 лет
10.	Временные съемные пластинчатые протезы	6 месяцев	1 год
11.	Съемные пластинчатые протезы	6 месяцев	3 года
12.	Бюгельные протезы	2 года	5 лет
13.	Съемные ортодонтические аппараты	6 месяцев	1 год
14.	Шинирование	3 месяца	1 год

15.	Ретейнеры	6 месяцев	1 год
16.	Ортодонтическое кольцо для удержания места после раннего удаления временного зуба	до смены на постоянный	до смены на постоянный
17.	Эндодонтическое лечение временного зуба	1 год	до смены на постоянный
18.	Пломба из композита, композитная реставрация временного зуба*	до смены на постоянный	до смены на постоянный

\*Сроки службы распространяются только на комплексную стоматологическую помощь (комплексную санацию полости рта)

### 2.13. Особенности определения конкретных сроков:

КПУ – стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта, а именно: количество удаленных зубов, вылеченных зубов и зубов, требующих лечения.

Для терапевтических работ с 18 лет:

При КПУ 13-18 сроки снижаются на 30%;

При КПУ более 18 сроки снижаются на 50%.

Для терапевтических работ до 18 лет:

3-6 лет. При КПУ 3-6 сроки снижаются на 30%;

При КПУ более 6 сроки снижаются на 50%.

7-10 лет. При КПУ 6-8 сроки снижаются на 30%;

При КПУ более 8 сроки снижаются на 50%.

11-14 лет. При КПУ 5-8 сроки снижаются на 30%;

При КПУ более 8 сроки снижаются на 50%.

15-18 лет. При КПУ 7-9 сроки снижаются на 30%;

При КПУ более 9 сроки снижаются на 50%.

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70%, согласно индексу зубного налета (Silness & Loe, 1964)

## 3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

3.1. 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 проводимого лечения.

3.2. Во всех случаях оказания стоматологических услуг безусловно гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья
- 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;
- безопасность лечения – обеспечивается соответствием стандартов JCI (Joint Commission International – международные стандарты качества и безопасности медицинских учреждений) комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- 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 результата.

### **3.3. Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг:**

#### При обработке и пломбировании корневых каналов:

Опыт нашей клиники показывает, что при лечении корневых 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 пролеченного канала зуба с хирургической операцией по удалению очага поражения из костной ткани успех 75%. Успех эндодонтического лечения временных зубов 93% при лечении методом пульпотомии и 80% при лечении методом экстирпации.

#### 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 практически безрезультатно – остеопластический материал рассасывается, костная ткань не регенирирует. В этом случае необходимо повторить операцию, используя другие материалы.

#### При постановке имплантата:

Срок приживаемости имплантата составляет от 3 до 12 месяцев.

Мы гарантируем полное приживание имплантатов в 93% случаев<sup>1</sup>. Однако есть 10% случаев, когда имплантат 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 отсутствия остеоинтеграции в указанный срок по описанным причинам клиника в отдельных случаях может добровольно<sup>2</sup> принять решение о единоразовом зачете стоимости имплантата и/или операции в счет альтернативного протезирования либо принять решение о возврате стоимости имплантата и/или операции пациенту.

После подтверждения остеоинтеграции на рентгенологическом снимке, а также фиксации факта остеоинтеграции в истории болезни пациента, все риски возможного 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 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 результатом стоматологических услуг, мы можем гарантировать длительность сохранения эффекта отбеливания. Клинические исследования показывают, что через 1-3 года эффект отбеливания сохраняется у 74%

---

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

<sup>2</sup> С позиции российского законодательства о защите прав потребителя операция имплантации является услугой, качество которой определяется соблюдением стандарта ее оказания, а не достижением гарантированного результата.

пациентов, а через 3-5 лет - у 62% пациентов.