

Положение об установлении сроков гарантийного обслуживания

В клиниках «Центр стоматологической имплантологии»

1. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано с целью улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ООО «Центр Стоматологической Имплантологии» (далее - Клиника) и Пациентом (Заказчиком) клиники при оказании стоматологической помощи на возмездной основе и 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:
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 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.

3. Под стоматологическими услугами понимаются:

- осмотр полости рта
- лечение пульпы зуба
- лечение кариеса и некариозных поражений твёрдых тканей зуба
- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиена полости рта;
- операция удаления 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.

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.

5. 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 съёмные и несъёмные, временные и постоянные;
- съёмные ортодонтические аппараты;
- ретейнеры несъёмные.

6. 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

1. 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.

2. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования Пациента (заказчика), а Пациент (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. – возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

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

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

4. Исполнитель 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, действий третьих лиц или непреодолимой силы (п. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

5. Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата стоматологической работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, на основании п.6 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей».

6. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию и безопасен; исчисляется со дня принятия результата работы Пациентом (Заказчиком), т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта), о чем делается запись в медицинской карте пациента.

7. 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.

8. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, Пациент (Заказчик) вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков. При этом обязанность доказывания вины Исполнителя услуги лежит на пациенте. Данное требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен.

9. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, Пациент (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;

отказа от исполнения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

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. 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.

12. В случае, если ортопедическая и ортодонтическая конструкция будет подлежать ремонту, гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого пациент конструкцией не пользовался.

13. При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново.

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

прохождения пациентом профилактических осмотров у Исполнителя в соответствии с индивидуальным графиком профилактических осмотров;

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

15. 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;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

16. Гарантийное лечение не производится также в случаях:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
- осложнений после эндодонтического лечения временных зубов, возникших через год и позже;
- осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней;
- выпадения коронок с фронтальных временных зубов в случае значительного разрушения 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;
- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя (пациента) на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма 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 (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом)
- субъективные ожидания Пациента при оказании услуг косметического характера.

17. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на виды лечения Пациенту, при оказании которых конкретные материальные изделия не передаются для использования по назначению:

- при обработке и пломбировании корневых каналов (повторное эндодонтическое лечение);
- при профессиональной чистке зубов;
- при наложении временной повязки (временной пломбы);
- при хирургических операциях за исключением операции по дентальной имплантации (резекция верхушки корня, удаление зуба, операции по наращиванию кости, операции по пластике десны, удаление новообразований, пластика уздечек);
- при лечении заболеваний пародонта;
- при лечении пульпита молочных зубов.

Ввиду отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью невозможно спрогнозировать, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на конечный результат при ортодонтическом лечении с использованием брекет-систем, элайнеров, съемных ортодонтических аппаратов. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на результат лечения при невозможности отследить качество выполнения рекомендаций и прерывании ортодонтического лечения.

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

19. 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.

20. Информация о конкретных сроках гарантии и сроках службы указывается в Акте выполненных услуг (работ) подписываемого сторонами после оказания стоматологических услуг.

21. 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.

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

ТАБЛИЦА СРОКОВ

Наименование работы	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из композита, композитная реставрация	1 год	2 года
Пломба из композита временная	7 дней	нет
Пломба из композита на зубе после первичного эндодонтического лечения при условии разрушения зуба менее 50%	6 месяцев	1 год
Пломба из композита на зубе после первичного эндодонтического лечения при условии разрушения зуба более 50% (при отказе от покрытия коронкой)	3 месяца	1 год
Композитные пломбы на клиновидные дефекты	1 месяц	От 1 месяца до 2 лет в зависимости от клинической ситуации в полости рта
Эндодонтическое перелечивание и постоянное протезирование зубов, каналы которых ранее уже были перелечены в сторонней клинике	нет	нет
Протезирование зуба керамическими накладками, культевыми вкладками, если ранее зуб был пролечен в сторонней клинике	нет	нет
Протезирование витальных зубов керамическими накладками, винирами	1 год	От 5 до 10 лет, в зависимости от клинической картины в полости рта
Восстановление под ортопедическую конструкцию культевой вкладкой	1 год	10 лет
Все виды съемных протезов	6 месяцев	2 года
Несъемные постоянные ортопедические конструкции	1 год	10 лет
Дентальные имплантаты	5 лет	От 10 лет и более, в зависимости от клинической картины в полости рта
Съемные ортодонтические аппараты	6 месяцев	1 год
Ретейнеры несъемные	6 месяцев	2 года
Защитная каппа, изготовленная у врача ортодонта	1 год	2 года

*Сроки службы распространяются только на комплексную стоматологическую помощь (комплексную санацию полости рта) и устанавливаются в индивидуальном порядке.

** При изготовлении защитной каппы у врача-ортодонта срок гарантии – 2 года.

2. 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 < 6 сроки снижаются на 50%	При КПУ 6-8 сроки снижаются на 30%
---------	------------------------------------	------------------------------------	------------------------------------

7-10лет

При КПУ < 8 сроки снижаются на 50%

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

При КПУ < 8 сроки снижаются на 50%

15-18 лет	При КПУ 7-9 сроки снижаются на 30%	При КПУ < 9 сроки снижаются на 50%
-----------	------------------------------------	------------------------------------

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

Для ортопедических работ:

При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования сроки снижаются на 50%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964).

3. Гарантийные обязательства в отношении стоматологических услуг

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 успешности проводимого лечения.

2. 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;
- безопасность лечения — обеспечивается соответствием стандартов и 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;

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

4. Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг:

1. 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%. Успех эндодонтического лечения временных зубов 93% при лечении методом пульпотомии и 80% при лечении методом экстирпации.

2. 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.

3. При постановке имплантата:

Срок приживаемости имплантата составляет от 3-12 месяцев.

Мы гарантируем полное приживание имплантатов в 97% случаев. 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 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.

4. 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.

5. При проведении профессиональной гигиенической обработки, отбеливании зубов и ортодонтическом лечении:

Исполнитель гарантирует выполнение перечисленных манипуляций в соответствии с требованиями общепринятых стандартов и клинических рекомендаций.

6. 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.