

«Утверждено»

**Генеральным директором
ООО «Дентал Групп»**

Ульянов Ю.А.

«02» января 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), Правилам 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;*
- *тщательное соблюдение технологий 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 упреждения нежелательных последствий;*
- *проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем раз в пол года;*
- *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.

1.2. Гарантийный срок 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 этот результат.

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

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).

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

Если гарантийный срок не установлен, то пациент может обратиться к исполнителю в течении 2 двух лет. Таким образом, врачу придется исправлять выявленные недостатки бесплатно.

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).

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 по истечении двух лет со дня принятия результата работы Пациентом, но в пределах установленного для

результата работы срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы пациентом, если срок службы не установлен.

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), а если срок годности или срок службы не установлен, в течение десяти лет со дня сдачи работы, выполнения услуг.

1.3. 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 НРКТ), направленную регенерацию 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 слизистую оболочку 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.

Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на работы не указанные в таблице.

1.3.1. Допускается уменьшение гарантийных сроков решением Главного врача/Заместителя генерального директора по медицинской части Клиники с обязательным обоснованием в медицинской карте и информированием пациента.

1.3.2. Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются и/или прекращаются на нормальный износ или на повреждения, вызванные ненормальным или неправильным использованием, небрежностью или несчастным случаем.

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

1.5. 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.

1.6. Гарантии устанавливаются:

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

1.7. 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 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 так же выбранных вариантов лечения;
- 6) особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

1.8. 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 бесплатные 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) если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

1.8. Гарантийный срок может быть продлен при прохождении профилактического осмотра 1 раз в пол года и при выполнении всех врачебных рекомендаций. Общая продолжительность продленного гарантийного срока с момента сдачи работы не может превышать начальный гарантийный срок более чем в три раза.

1.9. Гарантийный срок фиксируются в едином гарантийном талоне, который выдается пациенту и в котором расписывается врач (каждый врач). Копия гарантийного талона подписанная пациентом, хранится в его медицинской документации. При отсутствии гарантийного талона врач вправе сделать запись о гарантийных сроках в медкарте.

1.10. 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.

1.10.1. 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.

1.10.2. Прогнозируемые гарантии - это предвидение врачом определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов. На стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат (пломба, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

2.1. В виду 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.

2.2. 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);
- ✓ средние проценты вероятности успешности лечения для случаев лечения, где сроки установить невозможно согласно Приложению № 2 к настоящему Положению (прогнозируемые гарантии).

Приложение 1

Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие в медицинской организации

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

| Виды работ: | Средние сроки в годах и в месяцах | |
|--|--|---------------|
| | Гарантийн | Службы |
| Пломба из композиционного светоотверждаемого - Кариес на жевательной поверхности зубов | 6 мес. | 2г. |

| | | |
|---|---------|--------|
| - Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов | 6 мес. | 2г. |
| - Кариес на контактной поверхности резцов и клыков. | 6 мес.. | 2г. |
| - Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой | 6 мес. | 2г. |
| - Покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование) | 6 мес. | 2г. |
| Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ) по виду дефекта: | | |
| - Кариес на жевательной поверхности зубов | 6 мес. | 1г. |
| - Кариес на контактной поверхности малых и больших | 6 мес. | 1г. |
| - Кариес на контактной поверхности резцов и клыков. | 6 мес. | 1г. |
| - Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; | 1 мес. | 6 мес. |
| - Кариес в придесневой области. | 6 мес. | 1г. |
| Наложение герметика: | | |
| - из композита | 1г. | - |
| - из стекломерного цемента (СИЦ) | 3 мес | 5 мес. |
| - из компомера | 1г. | 2г. |

Детская стоматология

| | | |
|---|----------------------------|----------------------------|
| Пломба из композита, композитная реставрация, герметизация <u>постоянного зуба</u> | 2 г. | 5 л. |
| Пломба из композита, композитная реставрация, герметизация <u>временного зуба</u> | До смены на постоянный зуб | До смены на постоянный зуб |
| Пломба из композита, композитная реставрация, герметизация <u>временного зуба</u> после эндодонтического лечения при отказе покрытия коронкой | 3 мес. | 1 г. |
| Временная пломба | 1 мес. | 6 мес. |

Ортопедическая стоматология

Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и/или актом приема-передачи.

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

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз;
- 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> | |
|-------------------------------------|--|--------------|
| | Гарантийн | Служб |
| Вкладки: | | |
| - из безметалловых материалов | 1 | 3 |
| - из металла | 1 | 5 |
| - из композиционных материалов | 6 мес | 3 |
| - культевые штифтовые метшпические | 1 | 5 |
| - культевые штифтовые металлические | 1 | 5 |
| Виниры | 6 мес | 5 |
| Коронки: | | |
| - из пластмассы (временные) | 1 мес | 6 мес. |
| - из металлопластика | 1 | 5 |
| - Empress | 1 | 3 |

| | | |
|--|--------|-------|
| - Targis Vectris | 1 | 2 |
| Коронки цельнометаллические: | | |
| - из неблагородного металла | 1 | 7 |
| - из драгоценного металла | 1 | 4 |
| Адгезивные протезы | 2 мес. | 6 мес |
| - из неблагородного металла | 1 | 5 |
| - из драгоценного металла | 1 | 5 |
| Безметалловые мостовидные протезы | | |
| - Empress2 | 6 мес. | 3 |
| - Targis Vectris | 6 мес. | 2 |
| Бюгельные протезы | 6 мес. | 5 |
| - Частичные пластиночные протезы | 6 мес. | 5 |
| - Полные съемные протезы | 6 мес. | 5 |

Ортодонтия (месяцы)

| <i>Виды работ:</i> | <i>Средние сроки в <u>месяцах</u></i> | |
|---|---|--------------|
| | Гарантийн | Служб |
| Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы: | | |
| - Каппа OSAMU | 10 | 18 |
| - Несъемные ретейнер | 12 | 24 |
| - Аппарат Дерихсвайлера | 4 | 6 |
| - Внеротовые аппараты | 12 | 24 |
| - Съемный протез | 8 | 12 |
| - Съемный аппарат двухчелюстной | 10 | 12 |
| - Вестибулярная пластинка | 15 | 20 |

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%.

7-10 лет:

При КПУ 6-8 сроки снижаются на 30%;

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)

Приложение 2

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. Срок службы имплантата составляет не менее 2 лет, более точный срок службы устанавливается производителем индивидуально.

Если после проведенной операции (до протезирования) и при соблюдении пациентом всех рекомендаций, происходит отторжение имплантата:

- пациенту возвращается 50% стоимости

или

- клиника проводит повторную имплантацию без оплаты за отторгшийся имплантат

Во всех случаях 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;

- безболезненность установки имплантата;

- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

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

Удаление зуба

Гарантируется, что во всех случаях удаление зуба произойдет:

- безболезненно;
- с адекватным хирургическим вмешательством.

Гарантируется бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:

- воспаление;
- кровотечение;
- отек;
- боль.

Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

Гарантируется, что при соблюдении условий, которые определяет врач:

- в 80% случаев - излечение гингивита;
- в 50% - остановку развития пародонтита и пародонтоза.