

«Утверждаю»
Директор ООО «Стоматологическая клиника «Престиж»



Мавринский Е.Ю.

01 июля 2015 года

Положение о гарантийных обязательствах и сроке службы ООО «Стоматологическая клиника «Престиж»

Екатеринбург
2015

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение разработано во исполнение требований:

- статей 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации;
- статьи 5 Закона «О защите прав потребителей»;

Настоящее Положение разработано в строгом соответствии с нормами:

- Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Утв. ПП РФ от 04.10.2012 года № 1006);
- ФЗ № 323 от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

2. Настоящим положением установлены гарантийные обязательства ООО «Стоматологическая клиника «Престиж», а именно: сроки предоставления гарантии, условия предоставления гарантии, не гарантийные случаи в стоматологической практике, порядок предоставления гарантии – в отношении стоматологических работ; обязательства по обеспечению качества и прогнозы успешности лечения – в отношении стоматологических услуг.

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:

- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- наложение временной повязки (временной пломбы);
- операция удаления зуба;
- амбулаторные хирургические операции;
- установка имплантата;
- лечение заболеваний пародонта;
- 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.

Под стоматологическими работами понимаются:

- прямые композитные реставрации (пломбы);
- не прямые реставрации (вкладки, виниры);
- коронки;
- протезы съемные и несъемные;
- съемные ортодонтические аппараты;
- ретейнеры.

2. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

Клиника гарантирует, что выполненные стоматологические работы на протяжении установленных гарантийного срока и срока службы будут отвечать критериям качества, установленным в договоре с пациентом, а также безопасности для здоровья пациента.

5. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования пациента, а пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы.
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи, о чем делается запись в медицинской карте пациента с одновременной подписью врача и пациента.

6. Недостаток качества работы – это ее несоответствие условиям, предусмотренным в договоре, а также тем целям, для которых результаты стоматологических работ обычно используются.

7. Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если докажет, что:

1) недостаток возник по причине несоблюдения пациентом правил пользования результатами стоматологических работ, рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения;

2) недостатки в выполненной работе возникли по причинам, за которые ни одна из сторон не отвечает, которые не могли быть предвидены и заранее предотвращены (форс-мажорные обстоятельства), в частности:

- изменения состояния организма, выявление заболеваний, комплексно влияющих на состояние полости рта и зубов (многоплодная беременность, остеопороз, диабет, ожирение, гипотиреоз и др.);
- длительный прием лекарственных препаратов, которые могут негативно сказаться на состоянии зубов (препараты железа в растворах, препараты, вызывающие гипертрофию десен (например, нифедипин, циклоспорин), препараты-антагонисты кальция, лечение радиоактивным йодом);
- вредные внешние воздействия (нахождение после лечения в зоне химического, радиоактивного заражения, на вредном производстве).

8. Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю 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, о чем делается запись в медицинской карте пациента.

9. 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.

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 за выполненную работу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

Под существенными недостатками в стоматологии понимаются:

- выпадение пломбы или вкладки;
- подвижность пломбы или вкладки;
- отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки;
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- перелом протеза;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

10. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте либо в претензии пациента, оформленной согласно условиям договора.

11. Срок ответа на 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 у пациента своевременно посещать назначенные приемы, наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего врача.

12. 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. При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает течь заново.**

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

- соблюдения пациентом рекомендаций и назначений врача, определенных **в правилах пользования результатами стоматологических услуг (работ)**;
- прохождения пациентом профилактических осмотров¹ у Исполнителя раз в полгода;
- явок пациента на контрольные осмотры²;
- соблюдения пациентом гигиены полости рта в соответствии с рекомендациями врача, посещение гигиениста клиники не реже 2 раз в год;
- первичное обращение в клинику Исполнителя в случае дискомфорта или нарушений в области проведенного лечения в течение 1-3 рабочих дней с момента их выявления (обнаружения);
- предоставление выписки из медицинской карты и рентгеновских снимков из других лечебно-профилактических учреждений, в случае обращения к ним за неотложной стоматологической помощью.

14. 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);
- повреждения конструкции при принятии пищи (случайное или специальное надкусывание и разгрызание твердых составляющих пищевого комка (скорлупа от орехов, косточки фруктов, камни в каше и т.д.));
- небрежного отношения к изготовленной конструкции (случайные удары, падения протеза на твердую поверхность);
- нарушения правил хранения (хранение съемного протеза не во влажной среде);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- существования у пациента заболевания «бруксизм» (скрежетание зубами во время сна);
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- отказа от выполнения комплексного плана лечения, разработанного лечащим врачом.

15. Гарантийное лечение не производится также в случаях:

- перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках (под пломбой может оказаться большая кариозная полость, недопломбированные каналы, трещина корня зуба, требующие более сложного лечения либо удаления зуба);
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных зуботехнических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках.

¹ Профилактический осмотр – осмотр пациента, закончившего лечение с целью предупреждения возникновения новых очагов стоматологических заболеваний, коррекции реставраций.

² Контрольный осмотр – осмотр пациента, закончившего конкретный вид лечения, по медицинским показаниям с целью контроля за результатами лечения, уточнения прогнозов, проведения манипуляций для профилактики осложнений проведенного лечения.

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

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.

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.

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

| Наименование услуги (работы) | Срок гарантии | Срок службы |
|------------------------------------------------------------|---------------|-------------|
| Постановка пломбы из композита | 1 год | 3 года |
| Постановка пломбы из стекло-иономерного цемента | 6 месяцев | 1 год |
| Восстановление под ортопедическую коронку | 2 месяца | 2 месяца |
| Вкладки | 1 год | 3 года |
| Виниры | 1 год | 3 года |
| Коронка из пластмассы | 6 месяцев | 1 год |
| Восстановление композитными материалами режущего края зуба | 6 месяцев | 1 год |
| Коронка цельнолитая, металлокерамическая, безметалловая* | 1 год | 3 года |
| Мостовидный протез металлокерамический* | 1 год | 3 года |
| Безметалловый мостовидный протез* | 2 года | 3 года |
| Съемный пластиночный протез | 1 год | 3 года |
| Бюгельный протез | 2 года | 5 лет |
| Шинирование | 6 месяцев | 1 год |
| Съемный ортодонтический аппарат | 6 месяцев | 1 год |
| Ретейнер | 3 месяца | 6 месяцев |

* Срок гарантии и срок службы устанавливаются только на ортопедическую конструкцию и не распространяется на опорные зубы или импланты.

В случаях, когда в пределах срока службы по любым причинам произошла утрата опорного зуба или импланта стоимость ортопедической конструкции засчитывается в счет альтернативного протезирования при условии, что пациент строго выполнял все гарантийные условия, в том числе условия, обеспечивающие сохранение результата имплантации.

18. 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:

При КПУ 13-18 - сроки снижаются на 30%;

При КПУ более 18 - сроки снижаются на 50%;

При неудовлетворительной гигиене полости рта - сроки снижаются на 70%.

Для ортопедических работ:

При неудовлетворительной гигиене полости рта - сроки снижаются на 50% на все виды протезирования.

3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

19. На стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального выражения и во многом зависят от биологических особенностей организма человека, 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.

20. Во всех случаях оказания стоматологических услуг клиникой безусловно 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** — 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;**
- **использование методов и технологий лечения**, применяемых в настоящем лечебном учреждении;
- **индивидуальный подбор анестетиков**, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический 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;**
- **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;
- **достижение показателей качества лечения и эстетических результатов** с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом.

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

21. Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг:

При обработке и пломбировании корневых каналов:

Опыт нашей клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат **достигается в 90% случаев**. При этом следует учитывать, что результат лечения каналов в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма, состояния зубов, а также соблюдения пациентом общих рекомендаций, графиков осмотров.

Успех лечения корневых каналов при первичном лечении зубов без рентгенологического **изменения - 95% успеха**.

При первичном лечении зубов с имеющимся изменением на рентгенограмме - до 80-85 % успеха.

При перелечивании ранее леченого зуба, имеющего рентгенологические изменения - успех 75%.

При сочетании перелечивания ранее леченого канала зуба с хирургической операцией по удалению очага поражения из костной ткани - успех 80 %.

При проведении операции костной пластики:

На сегодняшний день успех аугментации на верхней челюсти – 85% (в том числе синуслифта – 97%), аугментации на нижней челюсти – 65-70%.

Нормальный прирост костной ткани в области проведения аугментации по завершению лечения составляет 60-75% 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.

При постановке импланта:

Мы гарантируем полное приживание имплантов в 97% случаев.

Срок приживаемости импланта составляет от 3-24 месяцев.

В случае отсутствия остеоинтеграции в указанный срок, при соблюдении пациентом рекомендаций, изложенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг, мы обязуемся предоставить бесплатно новый имплант и провести операцию по его установлению, либо учесть стоимость импланта и операции при проведении альтернативного протезирования.

После подтверждения остеоинтеграции на рентгенологическом снимке, а также фиксации факта остеоинтеграции в истории болезни пациента, все риски возможного отторжения импланта 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 ткани пародонта в области очага воспаления становятся стерильными, резко повышается местный иммунитет, исчезают симптомы воспаления, успешность процедуры фотодинамической терапии - 92%.

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

Мы гарантируем выполнение перечисленных манипуляций в соответствии с требованиями международных стандартов.

При проведении отбеливания в домашних условиях, а также 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.