«Утверждено»

Генеральным директором

ООО «Зубная Гармония»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В.Карапузов

12.12.2024 г.

**Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы при**

**оказании стоматологических услуг в ООО "Зубная Гармония"(для пациентов)**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ,

законом "О защите прав потребителей", Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утверждено Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 г. №27), ФЗ РФ от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

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;

 использование методов и технологий лечения, применяемых в нашем лечебном учреждении,согласно порядкам и стандартам,действующим на территории РФ

 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 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.

**2.Гарантийный срок. Срок службы**

2.1.Гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

**Гарантийный срок –** это срок, в течении 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)

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 1 года.

**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 измерениями исходя из функционального назначения товара (работы).

Гарантийные сроки 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).

На услуги такие, как отбеливание, эндодонтическое лечение, пародонтологичсекое лечение, ортодонтическое лечение и т.д. гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются , так как это результат.

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 1 года.

2.2.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;

• ортодонтическое лечение;

• хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);

• лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;

• отбеливание зубов.

2.3.Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на работы не указанные в Приложении 1.

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

Гарантии не распространяются на случаи, когда: Пациент в процессе лечения, или в

течении срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за

стоматологической помощью в любую другую медицинскую организацию. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты,заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др.; Пациент в процессе лечения, или в течение гарантийного срока, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки; Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент был вынужден срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.; Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственность за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги не устанавливается; Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение

гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д. в соответствии с установленными стандартами); если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т. ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения; при естественном износе матриц замковых съемных протезов; Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у

Исполнителя возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

**Гарантийное лечение не производится в случаях:**

* Эндодонтического перелечивания зубов,первоначально,леченных в других клиниках;
* Осложнений,возникших после эндодонтического лечения временных зубов (молочных) год назад и позже;
* Выпадения ортопедических коронок , ортодрнтических аппаратов с временных и постоянных зубов в случае значительного разрушения последних кариозным процессом;
* Любого переделывания, доделывания, коррекция протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках
* Острых травмах в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом корня)

2.4.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.

2.5.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.

2.6.Гарантии устанавливаются:

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

2.7.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.

2.8.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.

2.9. Гарантийный срок может быть продлен при прохождении профилактического осмотра 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.

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

2.10**.** В целях представления пациента о гарантийных сроках определяются:

-средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев лечения, где таковые могут быть установлены (См. Приложение 1);

-средние проценты вероятности успешности лечения для случаев лечения, где сроки установить невозможно (См. Приложение 2).

- Гарантийные сроки при оказании стоматологических услуг детям (См. Приложение 3).

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

**Ортопедическая стоматология**

(годы и месяцы)

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту. Гарантийный срок должен быть оговорен в гарантийном талоне. Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока (1 год) при наличии следующих диагнозов или случаев:

Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;

Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 1 раз в год.

Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен; При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

Пациент должен соблюдать условия по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.). Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного ортопедического лечения, пациент обязан проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в год. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

**К временным ортопедическим работам относятся:**

временные коронки;

временные замещающие протезы.

**На временные ортопедические работы дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 6 (шести) месяцев.**

Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:

Выпадение искусственных зубов из протезов, перелом пластмассы протеза, разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров).

**Обращаем Ваше внимание, что временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до Вашего сведения с записью в карте. Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологическогой клиники и врача-стоматолога снимается.**

Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента,что подтверждается записью в амбулаторной карте и/или актом приема-передачи. Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается амбулаторной карте и/или актом приема-передачи.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Виды работ:*** | ***Средние сроки в годах*** | |
| **Гарантийный** | **Службы** |
| **Вкладки:** |  |  |
| - из безметалловых материалов | 1 г. | 3 г. |
| - из металла | 1 г. | 5 лет |
| - из композиционных материалов | 6 мес | 3 г. |
| - культевые штифтовые метшшические | 1 г. | 5 лет |
| - культевые штифтовые металлические | 1г. | 5 лет. |
| **Виниры** | 6 мес | 5 дет |
| **Коронки:** |  |  |
| - из пластмассы (временные) | 1 мес | 6 мес |
| - из металлопласгика | 1 г. | 5 лет |
| - Empress | 1 г. | 3 г. |
| - Targis Vectris | 1 г. | 2 г. |
| **Коронки цельнометаллические:** |  |  |
| - из неблагородного металла | 1 г. | 7 лет |
| - из драгоценного металла | 1 г. | 4 г. |
| **Адгезивные протезы** | 2 мес | 6 мес |
| **Мостовидные протезы металлокерамические:** |  |  | |
| - из неблагородного металла | 1 г. | 5 лет | |
| - из драгоценного металла | 1 г. | 5 лет | |
| **Безметалловые мостовидные протезы** |  |  | |
| - Empress2 | 6 мес | 3 г. | |
| - Targis Vectris | 6 мес | 2 г. | |
| Бюгельные протезы | 6 мес | 5лет | |
| - Частичные пластиночные протезы | 6 мес | 5 лет | |
| - Полные съемные протезы | 6 мес | 5 лет | |

**Ортодонтия**

(месяцы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Виды работ:*** | ***Средние сроки в месяцах*** | |
| **Гарантийный** | **Службы** |
| **Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:** |  |  | |
| - Несъемные ретейнер | 2 недели | 6 | |
| - Аппарат Дерихсвайлера | 4 | 6 | |
| - Внеротовые аппараты | 12 | 24 | |
| - Съемный протез | 8 | 12 | |
| - Съемный аппарат одночелюстной | 6 | 12 | |
| - Съемный аппарат двухчелюстной | 10 | 12 | |
| - Вестибулярная пластинка | 6 | 12 | |

***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 имплантантов

### Врач стоматолог-хирург не дает гарантии на приживление имплантатов ввиду особенности каждого организма, однако в 97 % случаев при условии соблюдения Пациентом рекомендаций врача имплантат приживает без патологий, срок службы на имплантат не менее 2 лет,более точный срок службы устанавливается производителем индивидуально.

Если после проведенной операции (до протезирования) происходит отторжение имплантата – пациенту реимплантация (повторная установка имплантата) по себестоимости, либо за счет клиники после проведения врачебной комиссии (где устанавливаются причины данного осложнения)

**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 года.

**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.

**Гарантии при оказании стоматологических услуг детям**

***Приложение 3***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование работы** | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| Пломба из композитов, композитная реставрация постоянного зуба | 1 год | 5 лет |
| Пломба из композитов, композитная реставрация временного зуба | До смены на постоянный зуб | До смены на постоянный зуб |
| Пломба из композитов, композитная реставрация временного зуба после эндодонтического лечения при отказе от покрытия коронкой | 3 месяца | 1 год |
| Ортодонтическое кольцо для удержания места после удаления временного зуба | До прорезывания постоянного зуба | До прорезывания постоянного зуба |
| Эндодонтическое лечение временного зуба | 1 год | До смены на постоянный зуб |
| Пломба из стеклоиномерного цемента | 1 месяц | 6 месяцев |