

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

ООО «Филатовская клиника»

С.П. Филатов



ФИЛАТОВСКАЯ
КЛИНИКА

«07» февраля 2022 года



ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ И СРОКАХ СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ В ООО «ФИЛАТОВСКАЯ КЛИНИКА»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Для целей настоящего Положения, применяемые в нем термины, означают:

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
- обработка и пломбирование корневых каналов (энтодонтическое лечение);
- профессиональная гигиена полости рта;
- операция удаления зуба;
- амбулаторные хирургические операции;
- установка дентального имплантата;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- отбеливание зубов и др.

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);
- протезы съемные и несъемные, временные и постоянные;
- съемные ортодонтические аппараты;
- ретейнеры несъемные и др.

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).

Настоящее Положение разработано во исполнение требований:

- статей 470, 471, 477 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:
- Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Утв. ИИИ РФ от 04.10.2012 года № 1006);
- ФЗ № 323 от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

Настоящее Положение разработано в связи с отсутствием на федеральном уровне обязательных для соблюдения медицинскими организациями норм и правил гарантийного лечения при оказании стоматологических услуг.

2. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

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.

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования заказчика, а 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.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы заказчиком, о чем делается запись в акте приема-передачи либо в медицинской карте 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.

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 Заказчиком, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта), о чем делается запись в медицинской карте пациента.

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, Заказчик 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, 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;
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

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

Срок ответа на письменную претензию пациента – 10 календарных 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.

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.

В случае, если **ортопедическая 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.

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

- посещение лечащего врача через каждые 6 месяцев от последнего приема,
- прохождение профессиональной гигиены полости рта согласно индивидуальному графику, но не реже, чем 1 раз в 6 месяцев¹;
- соблюдение всех рекомендаций лечащего врача
- соблюдение сроков предполагаемого врачом лечения
- соблюдение индивидуальной гигиены полости рта
- выполнение комплексного плана протезирования, согласованного с пациентом
- в случае обнаружения недостатков в оказанной услуге, пациент обязуется первоначально обратиться в клинику для установления факта наличия недостатка.

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);
- оперативные вмешательства (пластическая хирургия в области лица и шеи);
- 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.);
- выявление у пациента онкопатологии;
- выявление у пациента заболевания «остеопороз»;
- многоплодная беременность;
- выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера;

¹ В случае, если пациент проходит профессиональную гигиену полости рта в иной медицинской организации, он обязан подтвердить данный факт выпиской из медицинской карты с указанием того, что входило в комплекс профессиональной гигиены.

– любое переделывание, доделывание, коррекция протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках.

Исполнитель **не отвечает за недостатки в работе**, на которую установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения заказчиком рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения, вмешательства третьих лиц (ч. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

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.

Перечень видов работ, средние сроки службы и гарантийные сроки при оказании стоматологической помощи приведены в Приложении №1, 2.

Гарантийный срок и срок службы может быть сокращен или увеличен лечащим врачом и установлен персонально для каждого пациента и на отдельные виды работ, исходя из клинической картины и особенностей состояния здоровья пациента.

Причины возможного уменьшения гарантийного срока лечащим врачом:

– влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

– невыполнение полного объема рекомендованного плана лечения;

– особенности профессиональной деятельности Заказчика, которые могут негативно сказываться на результатах лечения;

– снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

– прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

– клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);

– невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

– самолечение стоматологических заболеваний (прием медикаментов, не назначенных врачом);

– при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «И», определяемый врачом, больше 1,5 -сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

– при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;

– при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

– нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

– иные причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

Стоматологические работы, не указанные в Приложении №1 не имеют установленных гарантийных сроков и сроков службы, в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

На зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу осложненного и неосложненного кариеса, гарантия не распространяется. На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний, гарантия не распространяется. В отдельных сложных случаях при согласии пациента лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении.

При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию предусмотрено, что в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем у Исполнителя, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании

3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

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. Гарантийные сроки и сроки службы не определяются для услуг:

– обработка корневых каналов;

– профессиональная гигиеническая чистка полости рта;

– временная шомба;

– некоторые виды ортодонтического лечения;

– хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.);

– лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;

– отбеливание зубов.

В случаях, когда ввиду специфики стоматологических услуг невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае. При выявлении недостатков после такого лечения работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно),

если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).

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.

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;
- 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 результатов.

Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг:

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%.

При проведении операции костной пластики:

На сегодняшний день успех аугментации на в/ч – 80-85%, аугментации на п/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.

При постановке имплантата:

Срок приживаемости имплантата составляет от 3-12 месяцев.

Мы гарантируем полное приживание имплантатов в 97% случаев.² Однако, есть 3% 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, если имплантат не остеоинтегрировался, администрация медицинской организации вправе принять решение об однократной повторной операции имплантации, при этом Заказчик оплачивает расходы, связанные с повторной внутрикостной дентальной имплантацией, а имплантат предоставляет Исполнитель. Отсутствие остеоинтеграции во второй раз свидетельствует, как правило, о необходимости изменения плана и способа протезирования.³

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 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.

² Данные исследований, проводившихся на специальной выборке пациентов с идеальными условиями для имплантации (оптимальными характеристиками костной ткани, состояния пародонта).

³ С точки зрения российского законодательства отсутствие остеоинтеграции имплантата однозначно не свидетельствует о некачественно оказанной стоматологической услуге (п. 4.3. Договора на оказание стоматологических услуг)

**Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие
в ООО «Филатовская клиника»
Терапевтическая стоматология
Постановка пломб, эстетическая реставрация
(годы, месяцы)**

№	Виды работ:	Средние сроки	
		Гарантийный	Службы
1	Пломба из композиционного светоотверждаемого композита		
1.1.	Кариес на жевательной поверхности зубов (I класс по Блэку)	12 месяцев	36 месяцев
1.2.	Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов (II класс по Блэку)	12 месяцев	24 месяца
1.3.	Кариес на контактной поверхности резцов и клыков без нарушения режущего края (III класс по Блэку)	12 месяцев	24 месяца
1.4.	Кариес на контактной поверхности резцов и клыков с нарушением угла коронковой части зуба (IV класс по Блэку)	12 месяцев	24 месяца
1.5.	Кариес в пришеечной области всех групп зубов (V класс по Блэку)	6 месяцев	24 месяца
1.6.	Восстановление культи зуба под коронку (билд-ап)	12 месяцев	24 месяца
1.7.	Художественная реставрация зуба	24 месяца	36 месяцев
2.	Пломба из стеклонномерного цемента (СИЦ)		
2.1.	Кариес на жевательной поверхности зубов (I класс по Блэку)	6 месяцев	12 месяцев
2.2.	Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов (II класс по Блэку)	6 месяцев	12 месяцев
2.3.	Кариес на контактной поверхности резцов и клыков без нарушения режущего края (III класс по Блэку)	6 месяцев	12 месяцев
2.4.	Кариес на контактной поверхности резцов и клыков с нарушением угла коронковой части зуба (IV класс по Блэку)	1 месяц	6 месяцев
2.5.	Кариес в пришеечной области всех групп зубов (V класс по Блэку)	1 месяц	6 месяцев
3.	Герметизация		
3.1.	Герметизация из композита	12 месяцев	24 месяца
3.2.	Герметизация из стеклонномерного цемента	3 месяца	5 месяцев

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.
2. При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.
3. При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%.
4. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%

**Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие
в ООО «Филатовская клиника»
Ортопедическая стоматология**

№	Виды работ:	Средние сроки	
		Гарантийный	Службы
1.	Вкладки		
1.1.	Литые культевые штифтовкладки	18 месяцев	24 месяца
1.2.	Культевые штифтовкладки из диоксида циркония (ZrO ₂)	18 месяцев	24 месяца
1.3.	Полноанатомические вкладки из дисиликата лития (E.max)	18 месяцев	24 месяца
2.	Виниры		
2.1.	Виниры из дисиликата лития (E.max)	24 месяца	36 месяцев
2.2.	Виниры из поливошпательной керамики	12 месяцев	24 месяца
3.	Коронки		
3.1.	Коронки металлокерамические	18 месяцев	48 месяцев
3.2.	Коронки из диоксида циркония (ZrO ₂)	18 месяцев	48 месяцев
3.3.	Коронки из дисиликата лития (E.max)	12 месяцев	24 месяца
4.	Протезы съемные		
4.1.	Протезы акриловые	12 месяцев	24 месяца
4.2.	Протезы бюгельные	24 месяца	36 месяцев
4.3.	Протезы акрифри	18 месяцев	24 месяца
5.	Протезы условно-съемные		
5.1.	Протезы фрезерованные металлокерамические	24 месяца	36 месяцев
5.2.	Протезы фрезерованные с искусственной гарнитурой	18 месяцев	24 месяца

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

3. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.