**ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ**

**ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ**

**В СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКЕ**

**ООО «АКАДЕМИЯ УЛЫБКИ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение разработано 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:

- 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. 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;

- 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;

- аутотрансплантация 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.

3. 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:

- диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей) рентгенологические исследования и прочее);

- прямые композитные реставрации (пломбы);

- непрямые реставрации (вкладки, виниры);

- протезы съемные и несъемные, временные и постоянные;

- съемные ортодонтические аппараты;

- ретейнеры несъемные.

4. 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

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.

1. 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 с одновременной подписью врача и пациента.

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

3. 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 (ч. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

4. Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата стоматологической работы по назначению.

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.

5. Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, неустранимый недостаток 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:

● возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков

выполненной работы своими силами или третьими лицами;

● расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

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

7. 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);

8. 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 и ортодонтическая 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.

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

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

10. Гарантийные обязательства прекращаются, если пациент не является на контрольные осмотры в течение гарантийного срока. На контрольный осмотр пациент записывается самостоятельно.

11. 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 быстропрогрессирующего генерализованного

пародонтита;

● несоблюдение рекомендаций врача;

● чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

12. Гарантийное лечение не производится также в случаях:

● эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;

● осложнений после эндодонтического лечения зубов, возникших через месяц 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.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование работы** | **Срок гарантии** | **Срок службы\*** |
| Пломба из композита, композитная реставрация | 1 год | 5 лет |
| Пломба из композита, композитная реставрация временного зуба | 1 год | до смены на постоянный |
| Пломба из композита на временном зубе после эндодонтического лечения при отказе от покрытия коронкой | 1 месяц | 6 месяцев |
| Временная пломба | 2 недели | 1 месяц |
| Ортодонтическое кольцо для удержания места после раннего удаления временного зуба | 1 месяц | 1 год |
| Первичное эндодонтическое лечение зуба | 1 месяц | 3 месяца |
| Пломба из стеклоиономерного цемента | 1 месяц | 6 месяцев |
| Восстановление под ортопедическую конструкцию терапевтическое (без покрытия коронкой) | 2 месяца | 1 год |
| Восстановление под ортопедическую конструкцию культевой вкладкой | 1 год | 5 лет |
| Непрямые реставрации коронковой части зуба (вкладки) | 1 год | 5 лет |
| Коронка на молочный зуб | 6 месяцев | 2 года |
| Виниры | 1 год | 5 лет |
| Временные коронки (прямой способ) | 1 месяц | 3 месяца |
| Временные коронки (лабораторный способ) | 3 месяца | 6 месяцев |
| Постоянные коронки | 1 год | 5 лет |
| Мостовидные протезы (в том числе с опорой на дентальные имплантаты) | 1 год | 5 лет |
| Временные съемные пластиночные протезы | 1 месяц | 3 года |
| Съемные пластиночные протезы | 6 месяцев | 3 года |
| Бюгельные протезы | 1 год | 5 лет |
| Съемные ортодонтические аппараты | 6 месяцев | 1 год |
| Шинирование | 3 месяца | 6 месяцев |
| Ретейнеры | 3 месяца | 6 месяцев |
| Фиксация фрагмента зуба при травме | 2 недели | 1 месяц |

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

14. 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%

7-10лет 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

Для ортопедических работ:

При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования сроки снижаются на 50%, согласно Индексу зубного налёта.

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

● 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 СтАР 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;

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

3. 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 пролеченного 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.

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.

При постановке имплантата:

Срок приживаемости имплантата составляет от 3-12 месяцев.

Мы гарантируем полное приживление имплантатов в 90% случаев (С позиции российского законодательства о защите прав потребителей операция имплантации является услугой, качество которой определяется соблюдением стандарта ее оказания, а не достижением гарантированного результата)

Однако, есть10% 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.

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.

С Положением ознакомлены:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |