**«Утверждено»**

**Генеральный директор ЧУ ОДПО «ЦМФО»**

**Гаврилова Ю.Ю.**

**13.01.2025**

**ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ**

**ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящее Положение разработано во исполнение требований:

- ﻿﻿статей 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации;

- ﻿﻿статьи 5 Закона РФ Nº 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 11.05.2023 года Nº 736);

- ФЗ Nº 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. **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 (эндодонтическое лечение);

- ﻿﻿профессиональная гигиена полости рта;

- ﻿﻿операция удаления зуба;

- ﻿﻿амбулаторные хирургические операции;

- ﻿﻿лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);

- ﻿﻿ортодонтическое лечение;

- ﻿﻿отбеливание зубов;

- ﻿﻿рентгенологическое обследование;

- ﻿диагностические манипуляции и др

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:

- ﻿﻿установка дентального имплантата;

- ﻿﻿прямые композитные реставрации (пломбы);

- ﻿﻿непрямые реставрации (вкладки, виниры);

- ﻿﻿протезы съемные и несъемные, временные и постоянные;

- ﻿﻿съемные ортодонтические аппараты;

- ﻿﻿ретейнеры несъемные;

- ﻿несъемные шины и др.

4. Здесь и далее по тексту термины «Заказчик» и «Пациент» взаимозаменяемы. Термин «Заказчик» используется преимущественно для обозначения лица, обратившегося в медицинскую организацию, состоящего 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.**

**5. 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 медицинской карте с одновременной подписью врача и пациента.

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

7. **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.

8. **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.

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

10. 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.

11. 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/ремонт, 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.

12. **Клиника выполняет гарантийные обязательства по устранению недостатков в выполненных стоматологических работах при соблюдении пациентом правил эффективного и безопасного использования результата стоматологических работ/услуг:**

- 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 месяцев[[1]](#footnote-1);

- 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.

13. 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);

-курение;

- 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, другие

эндокринологические заболевания и т.д.);

- выявление у пациента онкопатологии;

- выявление у пациента заболевания «остеопороз»;

- многоплодная беременность:

- выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;

- несоблюдение рекомендаций врача,

- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера;

- любое переделывание, доделывание, коррекция протезов и иных ортопедических

конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках.

14. 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»).

15. 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 по сравнению со средними, что фиксируется врачом в медицинской карте пациента.

16. В клинике устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы согласно Приложению к настоящему Положению о гарантиях при оказании стоматологических услуг.

17. **Причины возможного уменьшения гарантийного срока лечащим врачом:**

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

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

- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

- 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 Силнеса-Лоэ, определяемый врачом, больше 1, а также индекс кровоточивости межзубных сосочков Мюллемана, определяемый врачом, более 1- 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 КГУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

- иные причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

**3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ**

**СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ**

18. 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.

19. 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.

**20. 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 верхней челюсти - 80-85%, аугментации на нижней челюсти - 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 импланта:**

Срок приживаемости импланта составляет от 3-12 месяцев.

Мы гарантируем полное приживление имплантатов в 97% случаев.[[2]](#footnote-2) Однако, есть 3%

случаев, когда имплантат не остеоитегрируется (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 имплант не остеоинтегрировался, администрация медицинской организации вправе принять решение об однократной повторной операции имплантации за счет средств клиники. Отсутствие остеоитеграция во второй раз свидетельствует, как правило, о необходимости изменения плана и способа протезирования.[[3]](#footnote-3)

После подтверждения остеоитеграции на рентгенологическом снимке, а также

фиксации факта остеоинтеграции в медицинской карте пациента, все риски возможного отторжение импланта переходя 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.

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 [↑](#footnote-ref-1)
2. Данные исследований, проводившихся на специальной выборке пациентов с идеальными условиями для имплантации (оптимальными характеристиками костной ткани, состояния пародонта). [↑](#footnote-ref-2)
3. С точки зрения российского законодательства отсутствие остеоинтеграции имплантата однозначно не свидетельствует о некачественно оказанной стоматологической услуге, в связи с чем решение клиники о бесплатном предоставлении повторной услуги имплантации является актом доброй воли медицинской организации с целью компенсировать затраты времени пациента и состояние субъективной неудовлетворенности результатом первичной операции имплантации. [↑](#footnote-ref-3)