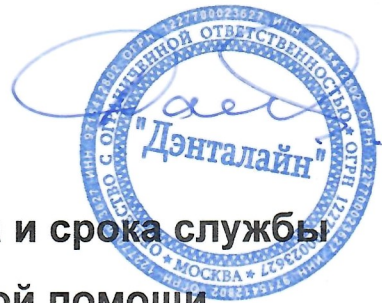


ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи



1. Настоящее Положение создано в целях:

улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ООО «Дэнталайн», именуемое в дальнейшем - Клиника и Пациентом при оказании стоматологической помощи за счет личных средств пациента, средств предприятий, организаций, а также обслуживающихся по добровольному медицинскому страхованию и обязательному медицинскому страхованию.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона РФ №2 – ФЗ от 09.01.1996 г., Федерального Закона РФ от 17.12.1999 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 г. №27), Законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» от 21.11.2011. №323.

3. Гарантийный срок – это период, в течении которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другого изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданное ему исполнителем изделие;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента оказания услуги и подписания акта выполненных работ.

Гарантии в медицине, в том числе в стоматологии, разделяются на :

Обязательные или безусловные;

Прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

Обязательные гарантии

Учреждение при оказании платных медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- 1) **безопасность** - обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне нормами правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- 2) **предоставление** полной достоверной и доступной информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- 3) **составление** рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

- 4) оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- 5) проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- 6) тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестер;
- 7) 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 стоматолога;
- 8) мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- 9) проведение контрольных осмотров- по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- 10) проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- 11) динамический контроль процесса и результатов оказания медицинских услуг;
- 12) достижение показателей качества медицинских услуг и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий Пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных Клиникой, создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

Прогнозируемые гарантии

Прогнозируемые гарантии – это предвидение доктором определенных результатов лечения с учетом выявленных в данных ситуациях обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

Установка прогнозируемых гарантий

На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, зубная коронка, зубной протез), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока.

Гарантийный срок – это период бесплатного устранения стоматологами Клиники мелких дефектов, выявленных после лечения и возникших не по вине Пациента. К таким относятся, например, коррекция пломбы, дополнительная полировка, снятие чувствительности, подшлифовка ложа съемного зубного протеза и др. А также это период бесплатной переделки или замены работ, повторного лечения Пациента в случае выявления неустраняемых недостатков, возникших после лечения и не по вине Пациента (выпадение пломбы, перелом протеза и т.п.)

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) в виду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не предоставляется возможным:

профессиональная гигиена и чистка полости рта;

временная пломба;

все виды ортодонтического лечения;

имплантация;

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

повторное эндодонтическое лечение;

пломбы при разрешении зуба более чем на 50 %, т.е. имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования;

лечение воспаления десны ;

операции на пародонте;

отбеливание зубов;
герметизация фиссур.

В случаях, когда ввиду спецификации стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки, стоматолог устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

При выявлении после такого лечения недостатков работа будет переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установит 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.

Гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом обстоятельств, которые врач называет пациенту;
- по согласию с пациентом до (предварительно) и после лечения.

Обстоятельства определяющие гарантии

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) стояние общего здоровья Пациента (наличие у пациента таких болезней как : онкология, сахарный диабет, гепатит, аутоиммунные заболевания, заболевания крови, заболевания щитовидной железы, заболевания центральной нервной системы и др.)
- 2) объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- 3) клиническая ситуация в полости рта Пациента (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или возможность рецидивов имеющихся заболеваний и др.);
- 4) 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;
- 5) достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
- 6) особенности профессиональной деятельности Пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

Снижение гарантийного срока и срока службы

Возможные причины уменьшения гарантийного срока службы:

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

снижение иммунологической реактивности организма 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 (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

при неудовлетворенной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый стоматологом, 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 уменьшаются на 30%;

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

нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;

другие причины, обоснованные лучшим врачом Пациента и (или) Врачебной комиссией клиники.

Отмена гарантийных сроков и сроков службы

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;

Пациент в процессе лечения, или течения срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты;

Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение профессиональной гигиены, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантами и т.д. в соответствии с установленными стандартами);

Если после лечения в период действия гарантии 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 или лечение других заболеваний);

Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результат лечения;

Естественный износ матриц съемных протезов;

Пациент был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение, с соответствующей записью в амбулаторной карте;

В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических работ

Услуги по терапевтической стоматологии

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов, услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса- поставленная постоянная пломба
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

на виды работ при оказании терапевтической помощи (постановка пломб, эстетическая реставрация)

№	Наименование работ гарантии	Срок гарантии	Срок службы
1	Постановка пломб, эстетическая реставрация при разрушении коронки до 30%	2 года	3 года
1.1	Постановка пломб, эст. рест.кор. до 50%	1 год	2 года

1.2	Пломба из цемента	6 месяца	1 год
1.2.1	Пломба из химического композита	1-6 месяцев	9 месяцев
1.3	Восстановление коронки зуба/пломба с парапальпарными штифтами	6 месяцев	1 год
1.3.1	Пломба из композита светового отверждения	1 год	3 года
1.3.2	Кариес на жевательной поверхности зуба	1 год	3 года
1.3.3	Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	1 год	3 года
1.3.4	Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в пришеечной области	6 мес	1 год
1.3.5	Покрывание пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп	6 месяцев	1 год
1.3.6	Эндодонтическое лечение	1 год	3 года
1.4	Адгезивные протезы	6 месяцев	1,5 года
1.8	Первичное эндодонтическое лечение	1 год	3 года

ка пломб, эстетич

еская реставрация при разрушении коронки до 30% Примечание:

Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%,

При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%.

При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

Услуги по ортопедической стоматологии

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов и (или) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, оксид циркония)
- частичные съемные протезы
- полные съемные протезы
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки
- временные замещающие протезы

Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и в акте приема выполненных работ/ оказанных услуг

Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций
- при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные, если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники снимается.

До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/коррекции по причинам:

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования сокращаются на 50%;

При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

на виды работ при оказании ортопедической помощи

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1	Вкладки	2 года	5 лет
2.3	Коронки м/к, Zi	3 года	5 лет
2.3.1	Мостовидные протезы	3 года	5 лет
2.3.2	Виниры керамические	3 год	5 лет

2.3.3	Бюгельные протезы	1 год	5 лет
2.4	Частично-съёмные протезы	1 год	3 года
2.7.1	Протезирование на имплантах	3 года	5 лет
2.7.2	Полные съёмные пластиночные протезы	1 год	3 года

Постановка имплантатов

Стоматологическая имплантация – это метод вживления искусственного корня (имплантата) в костную ткань верхней или нижней челюсти. Имплантаты используются в качестве опор, на которые фиксируются либо коронки (полноценно заменяющие утраченные зубы), либо зубные протезы (съёмные, бюгельные, мостовидные).

В случае отторжения имплантата(ов) возможны следующие варианты лечения, за вычетом стоимости каждого имплантата:

- Пациенту возвращается уплаченная им сумма за проведенную ему дентальную имплантацию;
- Пациенту проводится повторная имплантация;
- при желании Пациента возможна замена плана лечения, с учетом ранее оплаченной суммы .

Гарантии распространяются на операции дентальной имплантации.

Гарантии не распространяются на операции остеопластики, пластику мягких тканей, синуслифтинг, ввиду индивидуальной способности к регенерации тканей.

Гарантийный срок на конструктивные элементы имплантата предоставляется Пациенту согласно гарантии, установленной производителем (от 5 лет до пожизненной гарантии). Срок службы имплантата может сократиться в связи возникшими серьезными заболеваниями установленными после имплантации.

К гарантийным случаям конструктивных элементов относится:

- перелом фиксирующего винта,
- повреждение внутренней резьбы имплантата,
- перелом, деформация импланта,
- в случае отторжения имплантата до начала протезирования.

Клиника гарантирует:

- обследование и учет общего состояния здоровья Пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных имплантатов;
- операция по установке дентальных имплантатов будет проведена в соответствии с протоколом, рекомендованным фирмой-изготовителем;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

Сохранения гарантийного срока на имплантацию зубов возможно только при условии, что имплантологическое лечение было выполнено в полном объеме врачами Клиники, в которое включается:

- диагностика,
- установка имплантата и формирователя,
- изготовление и фиксация зубопротезной конструкции на имплантаты,
- наблюдение в постоперационном периоде,
- профилактическое сопровождение в отдельных сроках,
- а также при условии выполнения требований, установленных настоящим Положением.

Примечание:

Гарантии имеют свою силу только в том случае, если ортопедическая конструкция на имплантах изготовлена врачами нашей Клиники, если же имплантаты поставлены в условиях нашей Клиники, а протезирование на имплантате(ах) проведено в другом лечебном учреждении, никакие гарантии на установленный(е) имплантат(ы) не распространяются.

А так же если протезирование не проводится в условиях нашей Клиники на имплантатах установленных в другом лечебном учреждении, никакие гарантии на установленную ортопедическую конструкцию не распространяются.

Услуги по ортодонтической стоматологии

К услугам по ортодонтической стоматологии относят услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

Лечащий врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстных аномалий и четких результатов.

Исполнитель гарантирует:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функции зубочелюстной системы.

Гарантийные сроки и сроки службы на ортодонтическое лечение и ортодонтические аппараты устанавливаются индивидуально лечащим врачом с предварительным уведомлением Пациента и соответствующей записью в амбулаторной карте.

МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

Терапевтическая стоматология:

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранения первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме - отсутствует);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены);
- выпадение пломбы.

Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течении действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

Ортопедическая и ортодонтическая стоматология:

Недостатки которые должны быть безвозмездно устранены Клиникой в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке;
- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза в т.ч. около облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

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

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

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

При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или региональном уровне, либо локальные акты Клиники, регулирующие взаимоотношения Пациента и Клиники, оказывающих стоматологические услуги.