**ООО Семейная стоматология**

**г. Самара, ул. Ново-Садовая, д. 303А, оф. Н8**

ИНН № 6316156260, ОГРН № 1106316009128

Лицензия Л041-01184-63/00561521 aldentesamara@mail.ru

|  |  |
| --- | --- |
| **ПОЛОЖЕНИЕ**  **о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг (далее - Положение о гарантиях)**  **в ООО «Семейная стоматология»** | УТВЕРЖДЕНО  Приказом Директора  Фокина Олега Васильевича  № \_\_ от \_01.09.2023\_  Директор ООО «Семейная стоматология»  Фокин Олег Васильевич  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_01\_»\_\_сентября\_\_\_2023 |

2023г.

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
   1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Семейная стоматология» ОГРН №1106316009128 (далее «Клиника») перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.
   2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ (ст. 470, 471, 477, 737), законом «О защите прав потребителей» (ст. 5 Закона РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года), Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ от 21.11.2011 года "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

## ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

* 1. **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.
  2. **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.
  3. 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). Заказчик и пациент могут совпадать в одном лице.

## 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.

* 1. **Недостаток качества работы** – это ее несоответствие тем целям, для которых результаты стоматологических работ обычно используются, а также требованиям стандартов.
  2. 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»). Не является недостатком качества работы – если несоответствие ожидаемого результата работы возникло по причине индивидуальных особенностей организма, оценить которые не представлялось возможным в силу объективных причин, при условии соблюдения стандартов оказания медицинской помощи.
  3. **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.

* 1. **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.

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.

* 1. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно условиям договора.
  2. 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);

-возможностей пациента своевременного посещения назначенных приемов, наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего врача, при этом гарантийные обязательства не определяют первоочередность записи к лечащему врачу.

* 1. 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.

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

-**прохождения пациентом профилактических осмотров** у Исполнителя в соответствии с индивидуальным графиком профилактических осмотров;

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

### 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.);
* наступления многоплодной беременности;
* выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;
* несоблюдения рекомендаций врача;
* неявки Пациента на очередной прием к врачу по неуважительным причинам, без предупреждения лечащего врача;
* осуществления медицинских манипуляций в иных медицинских учреждениях в т.ч., если такие манипуляции косвенно могли привести к негативным последствиям для проводимого лечения;
* чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

### Гарантийное лечение не производится также в случаях:

* эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
* обращения пациента в процессе лечения за стоматологической помощью в любое другое медучреждение, исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи Пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью, без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются;
* осложнений после эндодонтического лечения зубов, возникших через год 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.
  1. 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.

Гарантийные обязательства на все овеществленные результаты услуг могут продляться, **до пяти лет**, лечащим врачом при соблюдении Пациентом правил клиники, полугодичного профилактического осмотра и прохождения профессиональной гигиены полости рта минимум раз в шесть месяцев, а также полностью утрачиваются при нарушении Пациентом правил поведения в клинике, положения о гарантиях и врачебных рекомендаций.

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.

* 1. В клинике устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование работы** | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| Постановка пломбы из композита, композитная  реставрация | 2 года | 5 лет |
| Постановка пломбы из композита, композитная  реставрация временного зуба | до смены на  постоянный | до смены на  постоянный |
| Постановка пломбы из композита на временном зубе  после эндодонтического лечения при отказе от покрытия  коронкой | 3 месяца | 1 год |
| Ортодонтическое кольцо для удержания места после  раннего удаления временного зуба | до смены на  постоянный | до смены на  постоянный |
| Эндодонтическое лечение временного зуба | 1 год | до смены на  постоянный |
| Постановка пломбы из стеклоиономерного цемента | 1 месяц | 6 месяцев |
| Восстановление под ортопедическую конструкцию  терапевтическое | 1 год | 2 года |
| Восстановление под ортопедическую конструкцию  культевой вкладкой | 2 года | 5 лет |
| Непрямые реставрации коронковой части зуба (вкладки) | 2 года | 7 лет |
| Виниры | 2 года | 7 лет |
| Временные коронки | 6 месяцев | 6 месяцев |
| Постоянные коронки | 2 года | 7 лет |
| Мостовидные протезы (в том числе с опорой на  дентальные имплантаты) | 2 года | 7 лет |
| Временные съемные пластиночные протезы | 6 месяцев | 1 год |
| Съемные пластиночные протезы | 6 месяцев | 3 года |
| Бюгельные протезы | 2 года | 5 лет |
| Съемные ортодонтические аппараты | 6 месяцев | 1 год |
| Шинирование | 3 месяца | 1 год |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ретейнеры | 6 месяцев | 1 год |
| Фиксация фрагмента зуба при травме | 1 месяц | 5 лет |

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

\*\* При изготовлении защитной каппы у врача-ортодонта срок гарантии – 1 год.

### СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):

* + 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 (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
  + нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами.

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 (Silness & Loe, 1964)

**Для ортопедических работ:** При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования сроки снижаются на 50%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964).

### 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 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; безопасность лечения — обеспечивается соответствием стандартов JCI (Joint Commission International - международные стандарты качества и безопасности медицинских учреждений)

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;
    - достижение показателей качества лечения и эстетических результатов с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом.

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 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 импланта составляет от 3 до 12 месяцев. Мы гарантируем полное приживление имплантатов в 93% случаев. Однако, есть 10% 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.

В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.