

УТВЕРЖДАЮ   
Директор ООО «ЭДКАР АЛЬФА»  
М. Г. Хромова  
17 октября 2012 г.



## **Положение О предоставлении гарантий в стоматологии (для пациентов)**

### **1. Назначение и область применения**

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами Клиники, а также договорами на оказание платных медицинских услуг, договорами на добровольное медицинское страхование за счёт средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Пациента, регулирует взаимоотношения, возникающие между Клиникой и Пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

### **2. Нормативные документы**

- Гражданский кодекс РФ;
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. №1006)

### **3. Понятия и термины**

**Гарантия (фр. *garantie*)** – ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.

**Гарантийный срок** – это период, в течение 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 другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него Клиникой вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента окончательного оказания услуги, результата работы Пациенту, т. е. с момента окончания лечения, подтвержденного его собственноручной подписью.

**Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии Клиники, или заключением независимого эксперта, принятого Клиникой.

**Гарантия качества лечения** – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

**Срок службы** - период, в течение которого результат стоматологической услуги пригоден к использованию по назначению, исчисляемый со дня оказания (изготовления). На протяжении установленного срока службы Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по её вине.

**Существенный недостаток** — неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без соразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения.

#### **4. Безусловные и прогнозируемые гарантии**

Гарантии, предоставляемые Клиникой, разделяются на две группы:

- безусловные, или обязательные;
- прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

##### **4.1. Безусловные гарантии**

4.1.1. Безусловные гарантии в стоматологии предоставляются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают требованиям действующего законодательства.

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно нашим пациентам гарантируется:

- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума;
- 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;
- установление полного диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

- 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 стоматологов;
- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно стандартов)
- 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).

## **4.2. «Прогнозируемые» гарантии**

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

### 4.2.2. Принцип предоставления прогнозируемых гарантий

На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

Гарантийный срок – это период бесплатного устранения доктором (Клиникой) устранимых недостатков – мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине Пациента.

К устранимым недостаткам относятся: подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, корректировка формы восстановленного зуба (в течение 2-х недель), корректировка ложа съемного зубного протеза и др.

Срок службы – это период безопасного и функционального пользования материальным результатом медицинской услуги, при соблюдении всех рекомендаций врача и наличие возможности врача вести динамическое наблюдение за выполненной работой и пользованием этой работой в разумные сроки.

Для применения врачами в Клинике установлены типовые средние

гарантийные сроки, сроки службы и средние проценты успешности лечения (Приложение № 1 к настоящему Положению).

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- ортодонтическое лечение;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов.

В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) не возможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет Пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

Таким образом, стоматолог устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде процента успешности лечения.

#### 4.2.3. Порядок определения (установления) и оформления прогнозируемых гарантий

Гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет Пациенту.

При установлении каждому Пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- 1) состояние общего здоровья Пациента;
- 2) объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- 3) клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- 4) сложность данного случая лечения;
- 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.
- 7) обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта.

**4.2.4. Клиника будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при следующих условиях:**

- 1) если в период действия гарантий у Пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- 2) если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;

- 3) если пациент будет приходить на профессиональную гигиену и профилактику в клинику один раз в 6 месяцев;
- 4) если пациент будет посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендованной врачом для динамического наблюдения;
- 5) если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники;
- 6) если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- 7) если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;
- 8) если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем пункте условий, Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных условий (требований).

**Внимание! В Вашем конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть больше или меньше «средних».**

**На изменение сроков могут повлиять такие факторы, как:**

- Наличие хронических заболеваний полости рта: наличие подвижности зубов; наличие диагноза заболеваний десен (пародонтит, пародонтоз).
- Наличие хронических соматических заболеваний: сахарный диабет, заболевания щитовидной железы и т.д.

**Врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в Вашем случае.**

## **5. Сокращение гарантийного срока и срока службы**

### 5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- 5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- 5.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- 5.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- 5.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- 5.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- 5.1.6. при неудовлетворительной гигиене полости рта;
- 5.1.7. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- 5.1.8. другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

## **6. Отмена гарантийного срока и срока службы**

### 6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении 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.;

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

6.1.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём 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, рентгенологическими снимками и др.;

6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;

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

6.1.6. Если после лечения в период действия гарантий 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 при лечении других заболеваний);

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

6.1.8. Естественный износ матриц замковых съёмных протезов.

6.1.9. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

6.2. 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.

## **7. Заключительные положения**

7.1. Внесение каких-либо изменений или дополнений в настоящее Положение осуществляется приказом руководителя Клиники.

7.2. Данное Положение сохраняется в доступном для пациента месте - в Уголке потребителя. доводится до сведения Пациента в виде информации на стенде, на интернет-сайтах Клиники и/или в виде записи в медицинской карте Пациента.

7.3. Случаи неурегулированные настоящим Положением регулируются действующим законодательством РФ.

## Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие в клинике

### Терапевтическая стоматология

<i>Виды работ:</i>	<i>Средние сроки</i>	
	Гарантийны	Службы
<b>Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Кариес на жевательной поверхности зубов</li> <li>- Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов</li>   <li>- Кариес на контактной поверхности резцов и клыков.</li> <li>- Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области</li> <li>- Покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)</li>   <li>- Режущий край 6 верхних, 6 нижних зубов</li> </ul>	1 год 1 год  1 год 1 год  1 год 1 год  6 мес.	2 года 2 года  2 года 2 года  2 года 2 года  6 мес.
<b>Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ) по виду дефекта:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Кариес на жевательной поверхности зубов</li> <li>- Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов.</li> <li>- Кариес на контактной поверхности резцов и клыков.</li> <li>- Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки;</li> <li>- Кариес в придесневой области.</li> </ul>	6 мес. 6 мес. 1 мес. 1 мес. 6 мес.	1 год 1 год 6 мес. 6 мес. 1 год
<b>Наложение герметика:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- из композита</li> <li>- из стекломерного цемента (СИЦ)</li> <li>- из компомера</li> </ul>	1 год 3 мес. 1 год	2 года 6 мес. 2 года
<b>Адгезивные протезы</b> (Мерилендский мост, шинирование фронтальной группы, боковых зубов -как временная конструкция )	1 год	1 год

## Ортопедическая стоматология

<i>Виды работ:</i>	<i>Средние сроки</i>	
	Гарантийный	Службы
<b>Вкладки:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- из безметалловых материалов</li> <li>- из металла</li>   <li>- культевые литые вкладки</li> </ul>	1 год 1 год  1 год	3 года 3 года  3 года
<b>Виниры</b>	1 год	3 года
<b>Коронки:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- из пластмассы (временные), изготовленные в лаборатории</li> <li>- коронки из диоксида циркония (Преттау)</li> <li>- коронки из массы Empress (безметалловая керамика)</li> <li>- коронки из диоксида Циркония с керамическим покрытием</li> </ul> <b>Коронки цельнометаллические:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- из неблагородного металла</li> <li>- Металлокерамика</li> </ul>	1 мес. 1 год 1 год 1 год  3 года 1 год	6 мес. 5 лет 3 года 3 года  7 лет 3 года
<b>Мостовидные протезы металлокерамические:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- из неблагородного металла</li> </ul>	1 год	3 года
<b>Безметалловые мостовидные протезы:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- из диоксида циркония с керамическим покрытием ;</li> <li>- из диоксида циркония Преттау ;</li> </ul>	1 год 1 год	3 года 3 года
<b>Бюгельные протезы</b>	1 год	5 лет
<b>Съемные протезы:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Частичные пластиночные протезы</li> <li>- Полные съемные протезы</li> </ul>	1 год 1 год	3 года 3 года

### Ортодонтическая стоматология

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов. В связи с тем, что ортодонтическая стоматология — неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Клиника вправе гарантировать: точность диагностики, подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры, улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

### Средние проценты успешности лечения, действующие в клинике

#### Обработка и пломбирование корневых каналов

Опыт Клиники показывает, что при первичном лечении каналов благоприятный результат достигается в 90 % случаев.

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но



и от общей реакции Вашего организма и состояния зубов.

### **Постановка имплантантов**

**Мы гарантируем полное приживление имплантантов в 97 % случаев.**

Поставленные у нас имплантанты надежно служат от 5 лет и более.

**В случае неудачного исхода хирургического этапа лечения (отторжение имплантанта до завершения ортопедического этапа) стоимость операции и материалов по направленному восстановлению костной ткани не возвращается. Клиника возвращает Пациенту 50% стоимости операции по установке имплантантов.**

**Мы также во всех случаях гарантируем Пациенту:**

- обследование и учет общего состояния здоровья Пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантантов;
- использование сертифицированных титановых имплантантов ведущих зарубежных фирм;
- безболезненность установки имплантанта;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантанта.

### **Удаление зуба**

**Мы гарантируем, что во всех случаях удаление зуба произойдет:**

- с адекватным хирургическим вмешательством;
- с использованием анестезии;

**Мы также гарантируем бесплатное консультирование в послеоперационном периоде.**

### **Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей )**

**Мы гарантируем в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач):**

- излечение гингивита;
- остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб;
- сохранение зубов на длительный период.