



Положение к договору на оказание платных медицинских услуг «О предоставлении гарантий в стоматологии»

Стоматологическая клиника «Здрава» строго руководствуется:

- Основами законодательства РФ «Об охране здоровья граждан»
- Федеральным законом «О защите прав потребителей»
- Протоколами лечения «Стоматологической Ассоциации России»

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

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

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

Что такое безусловные гарантии

Безусловные гарантии в стоматологии даются 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 законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

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

- 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, при необходимости, консилиума (с привлечением нескольких узких специалистов). Первичные консультации и консультации после одного года от даты последнего обращения в клинику - **ПЛАТНЫЕ**;
- Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- Учет показателей общего здоровья 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;
- Безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению в Российской Федерации технологий и материалов;

- 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 при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- Проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- Динамический контроль процесса и результатов лечения;
- Мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение степени 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 обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не предоставляется возможным, а именно:

- Обработка и пломбирование корневых каналов;
- Профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- Временная пломба (повязка);
- Некоторые виды ортопедического лечения (временные коронки);
- Починка съёмных протезов;
- Перебазировка съёмных протезов;
- Хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- Лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей (пародонта и периодонта);
- Отбеливание зубов;
- Лечение молочных зубов;
- На пломбы при разрушении более 50% зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования.

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

При выявлении после такого лечения недостатков, работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установят 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 конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту;
- По согласованию с пациентом до (предварительно) и после лечения.

I. 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 Стоматологическая клиника «Здрава» (далее «Клиника») перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

2. Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

II. Определение Понятий

1. **Гарантия качества лечения** – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, протезов, ортодонтических аппаратов и других стоматологических изделий.
2. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:
Безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
Повторного оказания услуги;
Соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги.
3. **Срок службы** – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:
Безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
Соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
Повторного оказания услуги;
4. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с пациентом.
5. **Существенный недостаток** – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранён без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после устранения, или другие подобные недостатки.
6. **Безопасность услуги** – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.
7. **Обстоятельства установления гарантий** — это ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут сказаться на результатах лечения определенным образом — позитивно, нейтрально или негативно.
 - При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий врач учитывает следующие обстоятельства:
 - состояние общего здоровья и возраст пациента — наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные анкеты о здоровье и сведения,

- полученные от пациента в ходе предварительной беседы при сборе анамнеза);
 - клиническую ситуацию в полости рта пациента — имеющиеся нарушения, особенности прикуса, повышенная стираемость зубов, прогноз развития имеющихся заболеваний и др. (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков, **уровень гигиены**);
 - особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.;
 - степень тяжести заболевания;
 - сложность выполненной работы — необычность случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность;
 - объем выполнения пациентом рекомендованного плана лечения;
 - достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также вариантов лечения, использованных врачом или выбранных пациентом.
8. Не являются недостатками услуг, в т.ч. существенными недостатками, возникшие в результате оказания медицинской услуги: осложнения, побочные эффекты медицинского вмешательства, дискомфортные состояния, ограничения режима, эстетические недостатки, возникшие вследствие биологических особенностей организма, вероятность которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить, при условии, что медицинские услуги были оказаны с соблюдением всех необходимых требований и стандартов их оказания.

III. Условия сохранения гарантий

Обязательными условиями сохранения гарантий являются:

- посещать своего лечащего врача **не менее одного раза через каждые 6 месяцев от последнего приема**, соблюдать периодичность профилактических осмотров назначенных лечащим врачом;
- соблюдение правил пользования стоматологическим изделием, в том числе правил ухода (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.) и пищевого режима;
- соблюдать все рекомендации лечащего врача
- профессиональная гигиена полости рта, периодичностью **1 раз в 6 месяцев**, информировать врача обо всех изменениях, связанных с текущим состоянием здоровья на момент лечения;
- в случае обнаружения недостатков в оказанной услуге, обратиться в Клинику, не устранять недостатки в другой медицинской организации (при обращении в другую клинику за экстренной помощью пациент должен предоставить выписку из медицинской карты и снимки).

При несоблюдении пациентом в период действия гарантийных обязательств вышеперечисленных условий, необходимых для сохранения достигнутого результата лечения, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе исполнителя.

IV. Гарантийные сроки и сроки службы

Исчисление срока гарантии и срока службы

1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.
2. Гарантийный срок (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

Снижение гарантийного срока (срока службы)

1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):
2. Невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
3. Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами.
4. Влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
5. Снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
6. Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
7. Самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
8. Наличие подвижности зубов, пародонтита, пародонтоза. Гарантийный срок устанавливает лечащий врач;
9. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,0 срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;
10. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) =13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;
11. При КПУ более 18 сроки гарантии и срок службы снижаются на 50%.

Отмена гарантийного срока (срока службы)

1. Гарантийный срок службы не распространяются на следующие случаи:
 - Если Пациент не предоставил достоверную информацию об общем состоянии здоровья, которая повлияла на выбор плана лечения.
 - Нарушение рекомендаций врача по поводу объема лечения /протезирования, или использования конструкции;
 - При отказе пациента от лечения в объеме, необходимом по медицинским показаниям;
 - Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе;
 - Возникновение осложнений при оказании стоматологических услуг, на участках и (или) частях полости рта, ранее подвергавшихся лечению в другом лечебном учреждении.
 - В случае, если в период действия гарантийного срока у пациента возникнут заболевания внутренних органов, а так же изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
 - Возникновение аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению, если наличие аллергии и непереносимости препаратов не отражено Пациентом в Анкете (раздел медицинской карты).
 - Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно или с помощью третьих лиц пытался устранить выявленные недостатки;
 - Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу, тем самым нарушает план лечения и режим лечения;
 - Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).

- Пациент частично или полностью отказывается от необходимого дополнительного комплекса обследований и (или) лечения.
- Прекращение (не завершение) лечения по инициативе или вине Пациента, в том числе и по причине нарушения условий лечения и (или) условий оплаты договора на оказание платных медицинских услуг.
- Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению, необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, ненадлежащее проведение гигиенических мероприятий полости рта, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.) тем самым нарушение режима лечения;
- Пациент несвоевременно сообщил информацию о:
 - Возникших нарушениях и отклонениях в состоянии здоровья;
 - Полномке и /или повреждении стоматологической аппаратуры, протезов, коронок, виниров.
 - Если после лечения в период действия гарантий у пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний, рецидивов периодонтитов, повышения или снижения чувствительности слизистой оболочки полости рта, зубов, убыль костной ткани и другие проблемы и (или) осложнения, возникшие вследствие биологических особенностей организма);
 - Несоблюдении пациентом рекомендаций врача (курение, не соблюдение правил по приёму препаратов).

В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

V. Гарантийные сроки и сроки службы на определенные виды медицинских услуг.

Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии.

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование.

Гарантийные сроки на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками завершения терапевтического лечения являются: при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;

При лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов, постановка постоянной пломбы, либо постоянной ортопедической конструкции (коронки) согласно плану лечения.

Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по хирургической стоматологии.

Клиника гарантирует, что все хирургические манипуляции будут проводиться под адекватным обезболиванием в соответствии с клинической ситуацией.

Гарантийные обязательства на отдельные виды работ (услуг) ввиду их спецификации не

предоставляется возможным установить на срок более 24 часов. К их числу относятся операция удаления зуба.

В случае отторжения имплантата до завершения ортопедического этапа (при отсутствии противопоказаний) Клиника предоставляет возможность повторной установки имплантата за счет клиники.

Гарантийные обязательства распространяются на операцию по имплантации и составляют 1 год при соблюдении следующих условий:

- Проведение комплексного лечения, в том числе, протезирование на имплантатах, осуществленное специалистами Клиники;
- Строгое соблюдение послеоперационного режима согласно рекомендациям врача;
- Профессиональная гигиена в течение 1 года после протезирования каждые 3 месяца, затем 1 раз в 6 мес.;
- Отказ от курения, как во время лечения, так и весь последующий период.

Гарантия и срок службы не распространяется на операции остеопластики (включая синуслифтинг), пластику мягких тканей, поскольку эти вмешательства (степень регенерации) зависят исключительно от организма пациента.

Гарантийные сроки (сроки службы) на ортодонтические услуги.

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются только на лечение несъёмной техникой (брекеты) и составляет 12 месяцев с момента установки, при условии явки пациента в строго назначенные сроки.

Обязательным условием для сохранения гарантий на ортодонтическое лечение являются: выполнение всех рекомендаций и назначений врача – ортодонта, а так же фиксация несъёмного ретейнера после снятия несъёмной техники. Срок ношения несъёмного ретейнера – минимум 3 года, максимум пожизненно. Ретейнер фиксирует достигнутый результат лечения.

Гарантийные обязательства в случае отклейки брекетов: механической и адгезивной.

Механическая. По вине пациента. При этом клей остаётся на зубе, а площадка брекета чистая. Если такая отклейка происходит до 3 раз за курс лечения, пациент обязан оплатить фиксацию согласно установленным расценкам, стоимость брекетов лишь в случае их поломки или потери. При систематической (более 3-х раз за курс лечения) поломке или отклейке брекетов по вине пациента, пациент обязан оплатить стоимость брекетов и стоимость их повторной фиксации согласно установленным расценкам. В противном случае клиника оставляет за собой право отказать пациенту в дальнейшем лечении.

Адгезивная. Обусловлена нарушением адгезии (попала влага при фиксации). Клей остаётся на брежете. Повторная фиксация пациентом не оплачивается. Оплата взимается только за брекет в случае его потери или поломки.

В случае поломки ортодонтической дуги или иных элементов брекет – системы стоимость новой дуги (элемента) взимается с пациента.

Гарантийные обязательства на лечение при диагнозах: «Мезиальная окклюзия (скелетная форма)», «Дистальная окклюзия (скелетная форма)», «Вертикальная резцовая дизокклюзия», «Глубокая резцовая окклюзия» составляют 24 часа. Результатом в этом случае является лишь оптимизация (улучшение) положения зубов, так как при таких диагнозах не всегда возможно достичь правильного прикуса.

Гарантийные обязательства в случае:

- Ношения пациентом только съёмных ретенционных аппаратов (каша, пластинка);
- Только проволочных ретенционных конструкций;
- Отказа пациента от ретенционных аппаратов;

• Неявки на гарантийный проф. Осмотр

Не представляется возможным установить на срок более 24 часов.

В случае поломки ретенционного аппарата пациент должен немедленно сообщить об этом лечащему врачу.

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение съемной техникой не предоставляется возможным установить на срок более 24 часов, так как данные системы не гарантируют достижения ортодонтического (правильного) прикуса. Часто лечение съемной техникой является одним из этапов (подготовительным) ортодонтического лечения.

Гарантийные обязательства снимаются в случае неявки на приём более 3-х месяцев без уважительной причины, клиника оставляет за собой право отказать пациенту в дальнейшем лечении.

При поломке съемной ортодонтической конструкции, починка или новый аппарат оплачиваются согласно действующему прейскуранту.

Гарантию на съемные детские ортодонтические пластинки и аппараты при их механическом повреждении или потере не предоставляется возможным установить на срок более 1 месяца.

| № | Виды работ | Возможные недостатки | Срок гарантии | Срок службы |
|---|---|--|--|--|
| 1 | Лечение кариеса эмали и кариеса дентина | Возникновение вторичного кариеса (черная полоса вокруг пломбы) | 6 месяцев (в случае явки на проф. осмотр с проф. гигиеной по назначению врача продляется на 6 месяцев вплоть до 12 месяцев) | 6 месяцев (в случае явки на проф. осмотр с проф. гигиеной по назначению врача продляется на 6 месяцев вплоть до 12 месяцев) |
| 2 | Постоянная пломба в постоянном зубе | Разрушение, выпадение пломбы | 6 месяцев (в случае явки на проф. осмотр с проф. гигиеной по назначению врача продляется на 6 месяцев вплоть до 12 месяцев) | 6 месяцев (в случае явки на проф. осмотр с проф. гигиеной по назначению врача продляется на 6 месяцев вплоть до 12 месяцев) |
| 4 | Лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) | Разрушение пломбы | 24 часа | 24 часа |
| 5 | Отбеливание зубов | Повышение чувствительности зубов, незначительное изменение цвета зубов | 24 часа | 24 часа |

| | | | | |
|----|--|--|--|--|
| 6 | Профессиональная гигиена | Повышение чувствительности, воспалительные | 24 часа | 24 часа |
| 7 | Наложение повязки (временная пломба) | крошение | 24 часа | 24 часа |
| 8 | Лечение зубов с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией | воспалительные | 24 часа | 24 часа |
| 9 | Лечение зубов после травмы (ушиб, скол стенки) | Воспалительные, скол | 24 часа | 24 часа |
| 10 | Лечение зуба с извлечением скрытых обломков инструмента, закрытием перфорации стенки корневого канала, ранее произошедших в другом лечебном учреждении | Воспалительные, непроходимость каналов | 24 часа | 24 часа |
| 11 | Виниры | Сколы, расфиксация | 6 месяцев (в случае явки на проф. осмотр с проф. гигиеной по назначению врача продляется до 9 месяцев) | 6 месяцев (в случае явки на проф. осмотр с проф. гигиеной по назначению врача продляется на 6 месяцев вплоть до 18 месяцев) |
| 12 | Вкладки | Сколы, расфиксация | 6 месяцев (в случае явки на проф. осмотр с проф. гигиеной по назначению врача продляется на 6 месяцев вплоть до 12 месяцев) | 6 месяцев (в случае явки на проф. осмотр с проф. гигиеной по назначению врача продляется на 6 месяцев вплоть до 24 месяцев) |
| 13 | Коронки, мостовидные протезы | Сколы, расфиксация | 6 месяцев (в случае явки на проф. осмотр с проф. гигиеной по назначению врача продляется на 6 месяцев вплоть до 12 месяцев) | 6 месяцев (в случае явки на проф. осмотр с проф. гигиеной по назначению врача продляется на 6 месяцев вплоть до 24 месяцев) |
| 14 | Съёмные протезы | Переломы, | 12 месяцев | 12 месяцев |

| | | | | |
|----|-------------|-----------------------|---|---|
| | | трещины | | |
| 15 | Имплантация | Отторжение имплантата | 6 месяцев, продлевается до 12 месяцев после проф. гигиены | 6 месяцев, продлевается до 12 месяцев после проф. гигиены |

- 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 более 18 – сроки снижаются на 50%. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

VI. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям

1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам (оказанным услугам) пациент (его законный представитель) должен обратиться к администратору Клиник Здрава и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.
2. После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.
3. При не достижении соглашения, пациент (его представитель) имеет право инициировать привлечение врачей экспертной комиссии.
4. Если случай будет признан гарантийным, требование пациента об устранении недостатков будет удовлетворено в течение 14 (четырнадцати) дней со дня его предъявления.