

# АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "МЕДИУС С"



Приложение №1  
к приказу № 75 от 01.09.2022г.

«Утверждено»

Генеральный директор

АО «МЕДИУС С»

Зинов О.А.

«01» сентября 2022г.



**Положение «О предоставлении гарантий в стоматологии»  
(для пациентов)**



## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее положение разработано в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом РФ (вторая часть), Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

1.1. 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 консилиума врачей;*
- *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;*
- *оказание услуг согласно порядкам и стандартам, действующим на территории РФ, и использование методов и технологий лечения, применяемых в нашем лечебном учреждении;*
- *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 технологий и материалов;*
- *точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;*
- *соблюдение клинических рекомендаций (протоколов) 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 предупреждения нежелательных последствий;*
- *проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем один раз в полгода;*
- *динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно рекомендациям СТАР);*
- *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 обязательных гарантий обеспечивает качественное лечение и благоприятный прогноз.

## 2. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК. СРОК СЛУЖБЫ.

**Гарантийный срок** – это срок, в течение которого исполнитель обязуется обеспечить соответствие качества результата услуг условиям договора и несет ответственность перед заказчиком за выявленные в нем недостатки (ст. 783, п. 1 ст. 722, п. 3 ст. 724 ГК РФ).

**Срок службы** – это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез – сломался и т.п.).



Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, также иными единицами измерения исходя из функционального назначения товара (работы).

Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются на стоматологические работы (услуги), имеющие **материальный** результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, виниры).

На услуги такие, как отбеливание, эндодонтическое лечение, пародонтологическое лечение и т.д., гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются, так как это результат.

Сохранность результатов отбеливания, пародонтологических процедур зависит в значительной степени от анатомических особенностей, физиологического состояния организма и самого пациента (соблюдение рекомендаций врача, ношение ретенционного аппарата, соблюдение гигиены полости рта).

В установленный гарантийный срок клиника бесплатно устраняет недостатки – мелкие недоделки, выявленные после лечения и возникшие не по вине пациента.

К устранимым недостаткам относят, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку различных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовку ложа съемного зубного протеза и др.

Если гарантийный срок не установлен, то пациент может обратиться к исполнителю в течение 2 двух лет. Таким образом, врачу придется исправлять выявленные недостатки бесплатно.

В случае обнаружения существенных недостатков результата работы Пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до принятия результата работы Пациентом или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено Пациентом, если указанные недостатки обнаружены по истечении двух лет со дня принятия результата работы Пациентом, но в пределах установленного для результата работы срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы пациентом, если срок службы не установлен.

Таким образом, если был причинен вред Пациенту вследствие недостатков товара, работы или услуги, причиненный вред подлежит возмещению, если он возник в течение установленного срока годности или срока службы товара (работы, услуги), а если срок годности или срок службы не установлен, то в течение десяти лет со дня сдачи работы, выполнения услуг.

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

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- **хирургические операции** (резекция верхушки корня, удаление зуба, установка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов;
- на пародонтологические манипуляции, связанные с пластикой тканей (мягких и твердых), имплантацию (с применением методик НРКТ), направленную на регенерацию костной ткани;
- на слизистую оболочку полости рта, твердые и мягкие ткани зуба, костную ткань и другие ткани, взаимодействующие с техническими элементами (протезами, ортодонтическими конструкциями и прочее), т.к. состояние биологических элементов зубочелюстной системы полностью находится в зависимости от особенностей организма пациента.

## **2.2. Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на работы не указанные в таблице.**

Допускается уменьшение гарантийных сроков решением Главного врача/Заместителя главного врача по медицинской части Клиники с обязательным обоснованием в медицинской карте и информированием пациента.



Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются и/или прекращаются на нормальный износ или на повреждения, вызванные ненормальным или неправильным использованием, небрежностью или несчастным случаем:

- Травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной)
- Попытки самостоятельного ремонта или коррекции стоматологических изделий и конструкций;
- Дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- Наличие у Пациента заболевания «бруксизм»;
- Наличие у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- Выявление у Пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;
- Несоблюдение рекомендаций врача.

#### **Гарантийное лечение не производится в случаях:**

- Эндодонтического перелечивания зубов, первоначально леченных в других клиниках;
- Осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней;
- Выпадения ортопедических коронок, с временных и постоянных зубов в случае значительного разрушения последних кариозным процессом;
- Любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках;
- Острых травмах в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью положительного прогнозирования исхода заболевания.

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

2.4. При выявлении недостатков после лечения работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если врачебная комиссия и/или экспертная организация установит вину врача (неправильный диагноз, нарушение клинических рекомендаций (протоколов) 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.

#### **2.5. Гарантии устанавливаются:**

- ✓ на каждую конкретную выполненную работу;
- ✓ с учетом конкретных обстоятельств, о которых врач информирует пациента.

2.6. 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 общие гарантии (если таковые выявлены):

- 1) состояние общего здоровья, возраст 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.

#### **2.7. Гарантийные обязательства сохраняются при условиях:**

- 1) если в период действия гарантии 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 посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендованной врачом;

4) если в период лечения у врача пациент не будет лечить тоже самое у специалиста другой клиники;

5) если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;

6) если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;

7) если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

2.8. Гарантийный срок фиксируется в едином гарантийном талоне, который выдается пациенту. В гарантийном талоне расписываются врач и пациент. Копия гарантийного талона хранится в его медицинской документации. При отсутствии гарантийного талона врач вправе сделать запись о гарантийных сроках в медицинской карте.

2.9. В случае если ортопедические изделия будут подлежать ремонту, гарантийный срок продлевается на время, в течение которого пациент не мог пользоваться медицинскими изделиями из-за обнаруженных в них недостатков.

Если изготавливается новое ортопедическое медицинское изделие, то гарантийный срок и срок службы исчисляется заново.

2.10. Ввиду отсутствия единых гарантийных сроков, установленных нормативно-правовыми документами для всей территории РФ, каждый регион РФ, организация разрабатывают и применяют на практике свои критерии к определению возможных гарантийных сроков.

2.11. В нашей клинике установлены:

✓ средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев лечения, где таковые могут быть установлены, согласно Приложению № 1 к настоящему Положению (безусловные гарантии);

✓ средние проценты вероятности успешности лечения для случаев лечения, где сроки установить невозможно, согласно Приложению № 2 к настоящему Положению (прогнозируемые гарантии).



Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие в медицинской организации

*Терапевтическая стоматология*  
Постановка пломб, эстетическая реставрация  
(годы, месяцы)

<b>Виды работ:</b>	<b>Средние сроки в годах и в месяцах</b>	
	<b>Гарантийный</b>	<b>Службы</b>
<b>Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:</b>		
- Кариес на жевательной поверхности зубов	6 мес.	2г.
- Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	6 мес.	2г.
- Кариес на контактной поверхности резцов и клыков.	6 мес.	2г.
- Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой	6 мес.	2г.
- Покрытие пломбирочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	6 мес.	2г.
<b>Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ)</b>		
<b>по виду дефекта:</b>		
- Кариес на жевательной поверхности зубов	6 мес.	1г.
- Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов.	6 мес.	1г.
- Кариес на контактной поверхности резцов и клыков.	6 мес.	1г.
- Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки;	1 мес.	6 мес.
- Кариес в придесневой области.	6 мес.	1г.
<b>Наложение герметика:</b>		
- из композита	1г.	—
- из стекломерного цемента (СИЦ)	3 мес.	5 мес.
- из компомера	1г.	2г.



## Ортопедическая стоматология

Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и/или актом приема-передачи.

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

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз;
- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования с обязательной фиксацией записи об отсутствии гарантий в медицинской документации за подписью Пациента.

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

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в установленный врачом срок. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в указанный срок, то дальнейшая ответственность с Клиники снимается.

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

<i>Виды работ:</i>	<i>Средние сроки в годах и месяцах</i>	
	<b>Гарантийны</b>	<b>Службы</b>
<b>Вкладки:</b>		
- из безметалловых материалов	1	3
- из металла	1	5
- из композиционных материалов	6 мес.	3
- культевые	1	5
<b>Виниры</b>	6 мес.	5
<b>Коронки:</b>		
- из пластмассы (временные)	1 мес.	6 мес.
- из металлопластика	1	5
- Empress	1	3
- из металлокерамики	1	2
<b>Коронки цельнометаллические:</b>		
- из неблагородного металла	1	7
<b>Мостовидные протезы металлокерамические:</b>		
- из неблагородного металла	1	5
<b>Безметалловые мостовидные протезы</b>		
- Empress2	6 мес.	3
- Targis Vectris	6 мес.	2
<b>Бюгельные протезы</b>	6 мес.	5
- Частичные пластиночные протезы	6 мес.	5
- Полные съемные протезы	6 мес.	5



**Средние проценты успешности лечения, действующие в медицинской организации**

**Эндодонтическое лечение**

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма и состояния зубочелюстной системы в целом.

**Постановка имплантата**

Врач стоматолог-хирург не дает гарантии на приживание имплантатов ввиду особенности каждого организма, однако в 97 % случаев при условии соблюдения Пациентом рекомендаций врача имплантат приживает без патологий. Срок службы имплантата составляет не менее 2 лет, более точный срок службы устанавливается производителем индивидуально.

Если после проведенной операции (до протезирования) происходит отторжение имплантата, пациенту производится реимплантация (повторная установка имплантата) по себестоимости либо бесплатно за счет клиники после проведения врачебной комиссии (где устанавливаются причины данного осложнения).

**Во всех случаях пациенту гарантируется:**

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих зарубежных и отечественных фирм;
- врачебный контроль за процессом приживания имплантата.

В случае успешного приживания имплантата срок гарантии устанавливается **2 (два) года.**

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

**Гарантируется, что при соблюдении условий, которые определяет врач:**

- в 80% случаев - излечение гингивита;
- в 50% - остановка развития пародонтита и пародонтоза.