Положение о гарантиях при оказании стоматологических услуг в клиниках ООО «ИВАДЕНТ»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано во исполнение требований:

- статей 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации;
- статьи 5 Закона РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей»;

Настоящее Положение разработано в строгом соответствии с нормами:

- правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Утв. ПП РФ от 04.10.2012 года № 1006);
- ФЗ № 323 от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

1.2. Стоматологические услуги.

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;
- 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.

1.3. Стоматологические работы.

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, контроль но-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.

1.4. 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).

1.5. 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.

1.6. Гарантийный срок.

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.

1.7. Недостаток качества работы.

Недостаток качества работы – это ее несоответствие тем целям, для которых результаты стоматологических работ обычно используются, а также требованиям стандартов.

1.8. 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»)

1.9. Срок службы.

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.

1.10. Существенный недостаток.

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. При этом обязанность доказывания вины Исполнителя услуги лежит на пациенте.

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.

2.Условия настоящего Положения.

2.1. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно условиям договора.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. 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.

2.5. 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.);

• многоплодная беременность;

• выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;

• несоблюдение рекомендаций врача;

• чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

2.6. Гарантийное лечение не производится также в случаях:

• эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;

• осложнений после эндодонтического лечения временных 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.

3. Сроки службы и гарантийные сроки стоматологических работ.

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.
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.

В клинике устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы:

Наименование работы	**Срок гарантии**	**Срок службы***
Пломба из композита, композитная реставрация, герметизация постоянного зуба	2 года	5 лет
Пломба из композита, композитная реставрация, герметизация временного зуба	до смены на постоянный зуб	до смены на постоянный зуб
Пломба из композита, композитная реставрация временного зуба после эндодонтического лечения при отказе от покрытия коронкой	3 месяца	1 год
Временная пломба	1 месяц	6 месяцев
Восстановление под ортопедическую конструкцию терапевтическое	6 месяцев	5 лет
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
Фиксация фрагмента зуба при травме	1 месяц	5 лет
Ортодонтическое кольцо с распоркой	6 месяцев	1 год
Несъемные ортодонтические аппараты	6 месяцев	1 год
Несъемный ретейнер	6 месяцев	1 год
Съемный ретенционный аппарат (капа, пластинка)	6 месяцев	1 год
Ночная защитная капам	6 месяцев	1 год

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

4. 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%.

7-10 лет:

При КПУ 6-8 сроки снижаются на 30%;

При КПУ < 8 сроки снижаются на 50%. 1

1-14 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).

5. Гарантийные обязательства в отношении стоматологических услуг.

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.

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.

Совокупность данных обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.

6. Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг.

6.1. 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 леченого 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.

6.2. 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.

6.3. При постановке имплантата:

Срок приживаемости импланта составляет от 3-12 месяцев.

Мы гарантируем полное приживление имплантатов в 90% 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.

6.4. 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.

6.5. При проведении профессиональной гигиенической обработки, отбеливании зубов и ортодонтическом лечении:

Мы гарантируем выполнение перечисленных манипуляций в соответствии с требованиями общепринятых стандартов и клинических рекомендаций.

6.6. 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.