УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «НеоСтом»

Г.И. Бахтурина _____

«01» января 2024г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О ГАРАНТИЯХ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о гарантиях при оказании стоматологических услуг в ООО «НеоСтом» (далее – Клиника) разработано во исполнение требований Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006».

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг.

1.3. Гарантийные сроки и сроки службы распространяются только на услуги (работы), при которых имеется овеществленный результат, т.е. применим к ортопедическим конструкциям, устанавливаемым Пациентам для восстановления зубного ряда, а также к наложенным реставрациям, пломбам, установленным вкладкам при восстановлении анатомической формы зубов.

1.4. Гарантийные обязательства на все оказанные медицинские услуги (выполненные работы) могут утрачиваться при нарушении Пациентом условий настоящего Положения и врачебных рекомендаций.

1.5. Клиника гарантирует безопасность оказания медицинских услуг за счет строгого соблюдения всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, использования разрешенных к применению на территории Российской Федерации технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания медицинских услуг, оказания видов медицинских услуг в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности, проведение лечения специалистами, имеющими право на осуществление данного вида медицинской деятельности, оказания медицинских

® Проект "OrgZdrav.2019"

услуг в соответствии с порядками оказания и стандартами медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций.

1.6. В соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения Пациентов информацию о сроках службы и гарантийных сроках путем размещения настоящего Положения на информационном стенде в помещении Клиники и на сайте в сети «Интернет» (http://neostom.com.ru).

2. Основные термины и определения

Безопасность услуги (работы) - безопасность услуги (работы) для жизни, здоровья Пациента и окружающей среды при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги (выполнения работы). Требования к безопасности установлены порядками оказания соответствующего вида медицинской помощи, утвержденными министерством здравоохранения РФ.

Гарантийный срок - период со дня принятия Пациентом результата оказания медицинской услуги (выполненной работы), в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных медицинских услугах (выполненной работе), Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы);
- безвозмездного изготовления другой вещи (стоматологической работы) из однородного (аналогичного) материала такого же качества или повторного оказания услуги (выполнения работы). При этом Пациент обязан возвратить ранее переданную ему Клиникой вещь.

Клиника (исполнитель, медицинская организация) - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги Пациентам.

Недостаток услуги (работы) - несоответствие услуги (работы) обязательным требованиям, предусмотренным законом, либо в установленном им порядке, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом по условиям договора.

Пациент (потребитель) - физическое лицо, имеющее намерение получить, либо получающее платные медицинские услуги в Клинике лично в соответствии с договором о предоставлении платных медицинских услуг.

Срок службы – период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования результата услуги (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине. Срок службы определяется периодом времени, в течение которого результат услуги (работы) пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия Пациентом результата оказания медицинской услуги (выполненной работы).

® Проект "OrgZdrav.2019"

Существенный недостаток услуги (работы) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы), или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

3. Сроки службы и гарантийные сроки стоматологических работ

3.1. **В Клинике устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы:**

Наименование работы	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из композита, композитная реставрация постоянного зуба	*1 год*	*2 года*
Пломба из композита, композитная реставрация временного зуба	*1 год*	*1,5 года*
Пломба из композита, композитная реставрация временного зуба после эндодонтического лечения	*6 месяцев*	*1 год*
Пломба из стеклоиономерного цемента	*1 месяц*	*6 месяцев*
Восстановление под ортопедическую конструкцию терапевтическое	*1 год*	*2 года*
Восстановление под ортопедическую конструкцию культевой вкладкой	*1 год*	*2 года*
Непрямые реставрации коронковой части зуба (вкладки)	*1 год*	*2 года*
Виниры	*1 год*	*3 года*
Временные коронки	*6 месяцев*	*6 месяцев*
Постоянные коронки	*1 год*	*3 года*
Мостовидные протезы (в том числе с опорой	*1 год*	*3 года*

® Проект "OrgZdrav.2019"

на дентальные имплантаты)		
Временные съемные пластиночные протезы	*6 месяцев*	*1 год*
Съемные пластиночные протезы	*6 месяцев*	*3 года*
Бюгельные протезы	*1 год*	*3 года*
Шинирование	*3 месяца*	*1 год*
Фиксация коронок на стеклоиономерный цемент	*1 месяц*	*6 месяцев*
Фиксация временных коронок на водный дентин	*Без гарании*	

3.2. Указанные в пункте 3.1. сроки действительны при прохождении Пациентом профилактических медицинских осмотров, которые необходимы для наблюдения за установленными имплантатами, ортопедическими конструкциями, реставрациями, пломбами и т.д. и проведения профилактических медицинских мероприятий. Профилактические медицинские осмотры необходимо проходить не менее 1 раза в 6 месяцев, согласно рекомендациям, указанным в п. 9 Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях (приказ Министерства здравоохранения РФ № 786н от 31.07.2020 года «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях»).

3.3. Указанные в пункте 3.1. сроки действительны только при полном выполнении плана лечения согласно заключенному Пациентом договору оказания платных медицинских услуг с Клиникой. Частичное выполнение медицинских услуг, включенных в план лечения, согласно договору оказания платных медицинских услуг, заключенного Пациентом с Клиникой, в другой медицинской организации (если подобное частичное выполнение медицинских услуг не было согласовано с Клиникой), не является основанием для предоставления гарантийных обязательств со стороны Клиники. В рассмотрении таковых обращений Пациенту будет отказано.

3.4. На большинство стоматологических услуг (работ) в Клинике установлены средние гарантийные сроки и сроки службы.

В каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены, что фиксируется медицинским работником в медицинской документации и доводится до сведения Пациента в письменном виде.

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на оказанные услуги (выполненные 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

® Проект "OrgZdrav.2019"

изменению в зубах и окружающих их тканях (пародонтит, пародонтоз, повышенное истирание зубов, бруксизм, парафункция жевательных мышц, значительные нарушения прикуса; болезни обмена веществ, эндокринные заболевания и т.д), полноты выполнения Пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения Пациентом условий предоставления гарантии.

Гарантийный срок и срок службы на стоматологические услуги (работы), выполненные по настоянию и желанию Пациента (в том числе в случаях сокращения/увеличения сроков лечения по настоянию и желанию Пациента) при отсутствии четких медицинских показаний не устанавливаются.

3.5. Особенности определения конкретных сроков

3.5.1. Терапевтическая стоматология

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основании следующих критериев:

- цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет)
- прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры)
- рецидивный кариес под пломбой (да/нет)
- соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет)
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствуют норме/нарушены).

Изменение данных критериев относится к категории несущественных недостатков, которые безвозмездно устраняются Клиникой в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы/реставрации.

К категории существенных недостатков относятся следующие:

- выпадение пломбы/реставрации
- подвижность пломбы/реставрации
- отлом части коронки зуба.

Все существенные недостатки устраняются Клиникой в течение установленного для данного вида пломбы/реставрации срока службы, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата услуги (работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

Установленные в п. 3.1. сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным поражением или при медленно текущем процессе кариозного поражения.

При высокой интенсивности кариозного процесса (исчисляется суммой зубов пораженных кариесом + запломбированных + удаленных зубов) – применяется индекс КПУ (кариес+пломба+удалено):

Возраст Пациента	**КПУ, при котором сроки снижаются на 30%**	**КПУ, при котором сроки снижаются на 50%**

® Проект "OrgZdrav.2019"

3-6 лет	3-6	< 6
7-10 лет	6-8	< 8
11-14 лет	5-8	< 8
15-18 лет	7-9	< 9
18 лет и старше	13-18	< 18

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964)

Если в течение гарантийного срока после лечения глубокого кариеса у Пациента возникают болевые ощущения в зубе и диагностируется хронический пульпит, то дальнейшее эндодонтическое лечение зуба проводится за счет Пациента.

Гарантия не распространяется на пломбы/реставрации при разрушении коронковой части зуба более, чем на 50% (от объема коронковой части), так как в таких случаях рекомендовано протезирование зуба вкладкой и/или искусственной коронкой.

Гарантийный срок на восстановление пломбировочным материалом сколов режущих краев передних зубов при наличии у пациента повышенной стираемости зубов, бруксизма, значительных нарушениях прикуса (прямой прикус, глубокий травматический прикус, открытый прикус, боковые дефекты зубных рядов и т.д.) устанавливает лечащий врач.

В связи с тем, что установленная вкладка не предотвращает появление кариеса на поверхностях зуба, не покрытых вкладкой, развитие такого кариеса не является гарантийным случаем.

3.5.2. Ортопедическая стоматология

Гарантийный срок и сроки службы на ортопедические услуги (работы) начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, вкладки;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами, телескопические протезы.

Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются в Клинике в течение гарантийного срока:

- при изготовлении коронок и виниров: незначительный дефект, шероховатости, устранимые без замены керамической реставрации; нарушение краевого прилегания;

® Проект "OrgZdrav.2019"

- оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой;
- отлом кламмера.

Существенные недостатки, которые безвозмездно устраняются в Клинике в течение срока службы, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента:

- при изготовлении керамических реставраций: выпадение и подвижность, скол части керамической реставрации;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки, требующей замены реставрации;
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- перелом съемных протезов;
- расцементировка несъемных конструкций.

До момента сдачи ортопедической конструкции, Пациент вправе требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (цвет, размер или форма зуба);
- выполненная работа не соответствует конструкции, определенной в плане лечения (протезирования).

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

При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на расходные элементы ортопедических конструкций, протезов, подвергающихся естественному износу в процессе использования, например, на матрицы замковых и шаровидных креплений, локаторов, непосредственно шаровые крепления и локаторы и т. д.

4. Гарантийные обязательства и исчисление сроков

4.1. В отношении услуги (работы), на которую установлен гарантийный срок, Клиника отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия услуги (работы) Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата услуги (работы), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

4.2. В случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг (работ) в пределах установленного срока службы, Пациент вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы), если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата услуги (работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

® Проект "OrgZdrav.2019"

4.3. Сроки исчисляются с момента передачи результата услуги (работы) Пациенту, а при наличии комплексного плана лечения конкретного заболевания или состояния - с момента полного выполнения плана лечения.

4.4. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период установленного срока службы существенных недостатков, Пациент должен в первую очередь обратиться в Клинику, за исключением случаев необходимости оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной форме.

Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской документации Пациента.

4.5. 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.

4.6. Гарантийный срок прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любую другую медицинскую организацию или самостоятельно проводил их коррекцию, ремонт и т.п.

4.7. Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате (не гарантийные случаи):

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- дорожно-транспортного происшествия, чрезвычайной ситуации природного и техногенного характера;
- наличия у Пациента заболевания «бруксизм», тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и др. обменные нарушения и системные заболевания);
- многоплодная беременность;
- выявления у Пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдения рекомендаций врача.

4.8. Гарантийное лечение не производится также в случаях:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других медицинских организациях;
- осложнений после эндодонтического лечения временных зубов, возникших через 6 месяцев 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;

® Проект "OrgZdrav.2019"

- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других медицинских организациях;
- острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания;
- необходимости коррекции или перебазировки ортопедических конструкций (протезов) при изменении анатомических и/или функциональных условий в полости рта Пациента вследствие естественных причин или травм;
- не полного выполнения плана лечения конкретного заболевания или состояния согласно заключенному Пациентом договору оказания платных медицинских услуг с Клиникой;
- отказа Пациента от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма и зубочелюстную систему.

4.9. 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 безусловно гарантирует:

- оказание видов медицинской помощи в соответствии с лицензией;
- соблюдение порядков оказания стоматологической помощи детскому и взрослому населению, утвержденных министерством здравоохранения РФ;
- предоставление в доступной для Пациента форме полной информации о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению, а также сведений, позволяющих идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие;
- составление индивидуального рационального комплексного плана диагностики, лечения, профилактики стоматологических заболеваний;
- проведение консультаций как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента;
- проведение лечения специалистами, имеющими документы, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- тщательное соблюдение технологий лечения в соответствии с действующими протоколами (клиническими рекомендациями) лечения стоматологических заболеваний с применением материалов, лекарственных средств, разрешенных к применению в РФ;

® Проект "OrgZdrav.2019"

- индивидуальный подбор анестетиков и иных видов облегчения боли, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения и общие осложнения;
- проведение профилактических и контрольных осмотров, динамического наблюдения с частотой, определяемой врачом;
- проведение мероприятий по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- безопасность лечения, обеспечиваемая комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний.

4.10. В случаях, когда ввиду специфики отдельных услуг (работ) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, Клиника настоящим уведомляет о прогнозах успешности оказываемых стоматологических услуг:

При обработке и пломбировании корневых каналов: при лечении каналов с применением микроскопа благоприятный результат в среднем достигается в 95% случаев (без применения микроскопа – 90%). Успех лечения корневых каналов при первичном лечении зубов без рентгенологического изменения - 93%. При первичном лечении зубов и наличием изменений на рентгенограмме успех составляет 70-80%. При перелечивании ранее леченного, имеющего рентгенологическое изменения, канала зуба благоприятный результат достигается в 60-65% случаев. При сочетании перелечивания ранее леченого канала зуба с хирургической операцией по удалению очага поражения из костной ткани успех составляет 75%. Успех эндодонтического лечения временных зубов составляет 90% при лечении методом пульпотомии и 80% при лечении методом экстирпации.

При проведении операции костной пластики: нормальный прирост костной ткани в области наращивания костной ткани для последующей установки имплантата 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 3-12 месяцев. Приживление имплантатов происходит в 90% случаев. Однако, есть случаи, когда имплантат не остеоинтегрируется (не приживается в кости), либо остеоинтегрируется не полностью (его нельзя использовать как опору для зубного протеза) при полном соблюдении врачом стандарта проведения операции имплантации.

В случае отсутствия остеоинтеграции до протезирования и при соблюдении Пациентом рекомендаций врача, Клиника в отдельных случаях может добровольно принять решение о единоразовом зачете стоимости имплантата и (или) стоимости услуги (операции) в счет проведения повторной операции или альтернативного

® Проект "OrgZdrav.2019"

протезирования либо принять решение о возврате стоимости имплантата и (или) услуги (операции) Пациенту.

После подтверждения остеоинтеграции на рентгенологическом снимке, а также фиксации факта остеоинтеграции в медицинской документации Пациента, все риски возможного отторжения имплантата переходят на Пациента.

При лечении заболеваний пародонта: при выполнении Пациентом рекомендаций врача, Клиника гарантирует снижение микробной нагрузки, в результате лечения тканей пародонта в области очага воспаления становятся стерильными, резко повышается местный иммунитет, исчезают симптомы воспаления. При соблюдении рекомендаций и выполнении плана лечения выздоровление при диагнозе «Гингивит» происходит в 90% случаев, при диагнозе «Пародонтит» компенсация функции пародонта происходит в 80% случаев.

® Проект "OrgZdrav.2019"