

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ

І. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 ФЗ «О защите прав потребителей», Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

2. Настоящее положение определяет гарантийные сроки на платные медицинские услуги, оказанные в федеральном государственном бюджетном учреждении «Медицинский стоматологический центр» Министерства обороны Российской Федерации (далее – Центр)

ІІ. Основные понятия, используемые в настоящем Положении

Гарантия - условие, обеспечивающее что-либо.

Безусловные или обязательные гарантии - это гарантии на соблюдение медицинских канонов, отраслевых стандартов и прав потребителей услуг.

Прогнозируемые гарантии - это гарантии предвидимые и устанавливаемые с учетом выявленных обстоятельств, опыта врача и используемых технологий. Такие гарантии даются:

либо в виде сроков (гарантийного срока и срока службы) бесплатного устранения недостатков, обнаруженных после лечения и возникших не по вине пациента;

либо в виде процента успешности лечения (если сроки не могут быть определены в силу специфики данного стоматологического вмешательства).

Срок службы - это период пользования результатами работы врача при наличии конкретных обстоятельств (время службы пломбы или ортопедической конструкции).

Гарантийный срок - это период бесплатного устранения врачом (Центром) устранимых недостатков, которые являются следствием мелких недоделок, неучтенных врачом обстоятельств или его ошибок. К устранимым недостаткам относятся, например, сошлифовывание пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, корректировка цвета и формы восстановленного зуба, коррекция ложа съемного зубного протеза.

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:

- состояние здоровья пациента - наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные карты опроса больного перед стоматологической манипуляцией);

- клиническая ситуация во рту пациента (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);

- объем выполнения пациентом рекомендованного плана лечения (пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана);

- сложность выполненной работы - необычность случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность;

- особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения);

- 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.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги Потребителю (Пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги и подписания акта о выполнении стоматологических услуг (в рамках выполнения государственного задания для прикрепленного контингента) или акта выполненных работ (в рамках платного договора).

Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию. В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги. Безопасность стоматологической услуги обеспечивается Исполнителем в процессе ее оказания.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

Существенный недостаток - это недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления в течение срока службы существенных недостатков в оказанной услуге Потребитель (Пациент) вправе предъявить Исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата услуги или по причинам, возникшим до этого момента. Указанные требования должны быть устранены

Исполнителем в разумные сроки, после предъявления требования Потребителем (Пациентом) в письменном виде.

III. Гарантийные обязательства

3. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи Потребителю (Пациенту) гарантируется:

- использование сертифицированного оборудования и инструментов;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Потребителя (Пациента) (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации или консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья Потребителя (Пациента) при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление основного и сопутствующих диагнозов;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование методик диагностики, профилактики и лечения, разрешенных на территории РФ, с соблюдением предъявляемых к ним требований;
- 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;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных к применению на территории Российской Федерации, материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- 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, протоколов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

4. Совокупность обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов, оказания качественной медицинской услуги.

IV. Гарантии Центра

5. Гарантии Центра устанавливаются на материальный результат оказания услуги (пломба, винир, зубная коронка, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

6. В связи с тем, что медицинская услуга по своему содержанию предполагает вмешательство в биологические процессы, не подконтрольные в 100% случаев воле человека, Исполнитель при надлежащем выполнении условий договора и правильном использовании достижений современной медицинской науки по объективным причинам не может гарантировать Потребителю (Пациенту) достижение положительного результата оказания услуги. Однако, основываясь на опыте, Исполнитель определяет **средние прогнозируемые гарантийные сроки** (приложение к настоящему Положению).

7. В конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть больше или меньше «средних». Лечащий врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в каждом конкретном случае.

Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие в клинике

**Терапевтическая стоматология
Постановка пломб, эстетическая реставрация**

Виды работ:	Средние сроки, год/ месяц	
	Гарантийный	Службы
ПЛОМБА ИЗ КОМПОЗИЦИОННОГО СВЕТОТВЕРЖДАЕМОГО МАТЕРИАЛА:		
кариес на жевательной поверхности зубов	6 мес.	1
кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	6 мес.	1
кариес на контактной поверхности резцов и клыков.	6 мес.	1
кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области.	6 мес.	1
покрытие пломбирочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	6 мес.	1
ПЛОМБА ИЗ СТЕКЛОИНОМЕРНОГО ЦЕМЕНТА (СИЦ) ПО ВИДУ ДЕФЕКТА:		
кариес на жевательной поверхности зубов	6 мес.	1
кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	6 мес.	1
кариес на контактной поверхности резцов и клыков.	6 мес.	1

кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла	6 мес.	1
Клиновидный дефект	6 мес.	1
НАЛОЖЕНИЕ ГЕРМЕТИКА:		
из композита	6 мес.	1

Ортопедическая стоматология

Виды работ:	Средние сроки, год /месяц	
	Гарантийный	Службы
ВКЛАДКИ:		
цельно - керамические Empress(E.MAX)	1	2
цельно - керамическая на основе диоксида циркония	1	2
из КХС	1	2
из золотосодержащего сплава	1	2
культевые штифтовые металлические	1	2
вкладка с замком бредент под съемный протез	1	2
виниры	1	2
КОРОНКИ:		
металлокерамические	1	2
цельно керамические на основе диоксида циркония	1	2
цельно керамические Empress(IMAX)	1	2

цельнометаллические (цельнолитые)	1	2
БЮГЕЛЬНЫЕ ПРОТЕЗЫ:		
с замковой фиксацией	1	2
с кламмерной фиксацией	1	2
ПЛАСТИНОЧНЫЕ ПРОТЕЗЫ:		
полный съемный протез	6 мес.	1
частично-съемный протез	6 мес.	1

1. Гарантии в полном объеме действуют только при соблюдении следующих условий:

- полном выполнении рекомендованного плана лечения;
- наличии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов (28 зубов). В остальных случаях сроки сокращаются на 50%;
- хорошей гигиене полости рта. При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии сокращаются на 50%. Уровень гигиены определяется врачом-стоматологом;
- соблюдении графиков профилактических осмотров. При нарушении графиков профилактических осмотров гарантии аннулируются;
- при не проведении профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуального графика (минимум 1 раз в 6 месяцев), сроки сокращаются на 50%;
- если в период действия гарантий у Потребителя (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;
- если лечение (выполнение подписанного плана лечения) Потребитель (Пациент) осуществляет без обращения в сторонние медицинские организации.

2. Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
 - наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз.
- Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса

профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания пародонта;

- при желании Потребителя (Пациента) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Потребителя (Пациента). Все переделки, изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование выполняются за счет Потребителя (Пациента).

3. Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги Исполнитель обязательно сообщает Потребителю (Пациенту) с записью в медицинской карте стоматологического больного.

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

5. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Потребителя (Пациента), по различным причинам, временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Центра и врача-стоматолога снимается.

6. До момента сдачи ортопедической конструкции Потребитель (Пациент) имеет право требовать переделки / коррекции работы по причинам:

- выполненная конструкция не устраняет косметический дефект;
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане лечения.

7. Замена матрицы замковых креплений производится на возмездной основе независимо от срока.

8. На остальные услуги установление гарантийных сроков не представляется возможным в связи с тем, что они связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

К их числу относятся:

а) обработка и пломбирование корневых каналов;

С учетом мировой практики и опыта врачей-стоматологов, при лечении каналов благоприятный результат достигается в 45% - 50% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

б) лечение заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей).

Исполнитель гарантирует Потребителю (Пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

Выполнение гарантийных обязательств не продлевает срока гарантии. Есть противопоказания к применению и использованию, необходимо получение консультации специалиста (врача).

- в) проведение профессиональной гигиены рта
- г) стоматология хирургическая.

Исполнитель гарантирует, что удаление зуба проведено полностью с адекватным хирургическим вмешательством, максимально безболезненно.

При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться в Центр.

- д) амбулаторные хирургические операции, в том числе дентальная имплантация.

Условия дентальной имплантации оговариваются в Информированном добровольном согласии на проведение медицинского вмешательства, в индивидуальном порядке, так как имплантат может отторгаться в связи с возможными индивидуальными особенностями организма Потребителя (Пациента).

Эти особенности нельзя предусмотреть заранее, но они не связаны с проводимым лечением. Практическая стоматология не является точной наукой, и не может быть дано никаких гарантий результата лечения и исхода операции.

В случае отторжения имплантата на каждом из этапов (хирургическом или ортопедическом);

- Центр берет на себя обязательство по удалению имплантата;
- в случае отторжения имплантата на хирургическом этапе (в течение 3 месяцев с момента установки) - периимплантация проводится за счет Центра;
- стоимость услуг по протезированию с использованием имплантатов, оплаченная Потребителем (Пациентом), не возвращается, а все последующие услуги по протезированию оплачиваются Потребителем (Пациентом), отдельно, согласно прайс-листу, действующему в организации на момент оказания услуги.

Гарантии на имплантацию:

- учет общего состояния здоровья Потребителя (Пациента) до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов зарубежных фирм;
- операция будет проведена в соответствующих условиях стерильности;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль процесса приживления имплантата.
- е) лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ж) профессиональное отбеливание зубов.