

Утверждаю:

Генеральный директор

ООО «Стоматологическая поликлиника №9

«Дербышки» г. Казани

Зарипова Э.М.

«16» февраля 2024 года



**Положение
об установлении гарантийных сроков и сроков службы
при оказании стоматологических услуг
в ООО «Стоматологическая поликлиника №9 «Дербышки» г. Казани**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в целях: улучшения регулирования взаимоотношений между клиникой ООО «Стоматологическая поликлиника № 9 «Дербышки» г. Казани и пациентами при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию за счет средств предприятий, учреждений, организаций и личных средств пациента.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 7 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» в редакциях Федерального Закона (от 2 июня 1993 г., 9 января 1996г., 17 декабря 1999г., 30 декабря 2001г., 22 августа, 2 ноября, 2 декабря 2004г., 27 июля, 25 ноября 2006г., 25 октября 2007г., 23 июня, 23 ноября 2009г., 18 июля 2011г., 25 июня, 28 июля 2012г., 2 июля, 21 декабря 2013г., 5 мая 2104г., 24 июля 2015г., 11 июня 2021г.), Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Отраслевыми стандартами, клиническими рекомендациями СТАР (Стоматологической Ассоциации России), инструкциями, приказами и указаниями Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющего новые требования к процессу выполнения работ и оказания услуг, с одной стороны, и наличием пробелов в регламентации взаимоотношений врач-стоматолог-пациент, с другой стороны.

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

1.4. Услуга - деятельность медицинского персонала поликлиники, направленная на оказание медицинской помощи Пациентам. Оказание услуг характеризуется тем, что полезный эффект услуги выступает не в виде определенного ощутимого материализованного результата, а состоит в самом предоставлении услуги; при оказании услуги отсутствует результат в овеществленной форме, таким образом, установление гарантийного срока или срока службы на услугу не представляется возможным.

Работа - результат деятельности медицинского персонала в результате оказания услуги. Выполнение работы, напротив, предполагает наличие овеществленного результата (установка пломб, вкладок, коронок, протезов и т.д.) и как следствие - установление срока годности и срока службы в соответствии со ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологической помощи, имеющей комплексный характер.

В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей» Пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам — в течение срока службы.

Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов, установленных имплантантов и др.

1.5. Гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить следующие требования пациента. Пациент вправе по своему выбору потребовать один из вариантов:

- безвозмездное устранение недостатков выполненной работы;
- соответствующее уменьшение цены выполненной работы;
- безвозмездное изготовление другой конструкции (пломбы) из однородного материала такого же качества или повторное выполнение работы. При этом Потребитель обязан возвратить ранее переданную ему Исполнителем конструкцию (коронки, протезы, ортодонтические аппараты).

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата услуги (работы) Пациентом, т.е. с

момента завершения лечения каждого случая.

Согласно «Закону о защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого Пациента устанавливаются 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 тканях;
- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

С учетом указанных обстоятельств, гарантийные сроки могут быть уменьшены или увеличены по сравнению со средними. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязан сообщить Пациенту и отразить данную информацию в медицинской карте.

Срок службы — период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать Потребителю возможность использования результата 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 исчисляется со дня принятия результата работы Пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

Недостаток услуги - несоответствие оказанной услуги обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке (порядкам оказания медицинской помощи, медицинских стандартов, клинических рекомендаций (протоколам лечения)) или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых результат выполненной работы такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

Существенный недостаток - недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением; либо который не может быть устранен; либо на устранение которого требуются большие затраты:

- неоднократное выпадение пломбы или вкладки из одного и того же зуба;
- подвижность пломбы или вкладки;
- повторный отлом части коронки зуба, полной искусственной коронки из протеза;
- нарушение целостности коронки и (или) мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба и пр.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе в пределах установленного срока службы или десяти лет, если срок службы не установлен, Пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устраниении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено исполнителем в течение 20 дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, пациент по своему выбору вправе потребовать один из вариантов:

- соответствующее уменьшение цены за выполненную работу;
- расторжение договора на оказание платных медицинских услуг и возмещение убытков;
- возмещения понесенных им расходов по устраниению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Пациент при обнаружении недостатков выполненной работы за пределами установленного гарантийного срока либо при отсутствии установленных гарантийных сроков, но в пределах двух лет после принятия результата работы, также вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устраниния недостатков выполненной работы или заявить иные требования, предусмотренные Законом о защите прав потребителей.

Однако в этой ситуации Исполнитель отвечает за недостатки результата работы, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

Пациент имеет иные права в случае выявления недостатков, не связанные с установленным сроком гарантийных обязательств, предусмотренные действующим законодательством.

Безопасность услуги — безопасность услуги для жизни, здоровья, имущества Потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги). Требования к безопасности установлены Порядками оказания соответствующего вида стоматологической помощи, утвержденными министерством здравоохранения РФ.

1.6. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель (ООО «Стоматологическая поликлиника № 9 «Дербышки» г. Казани):

- в течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Потребителем вследствие невыполнения рекомендаций врача, нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы (например, ухудшение состояния здоровья, инволютивное развитие челюстной системы и иные изменения организма, предвидеть и предугадать степень развитие которых было невозможно в момент выполнения работы);

- в течение установленного срока службы отвечает только за существенные недостатки работы, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

1.7. Все установленные врачом (врачами) и согласованные с Пациентом гарантийные сроки и сроки службы на каждую выполненную работу фиксируются и подтверждаются подписью врача и Пациента в **гарантийном талоне**, который хранится в медицинской карте стоматологического больного.

1.8. Настоящее Положение действует до момента принятия соответствующих нормативных актов на федеральном или территориальном уровне, регулирующих взаимоотношения Пациентов и организаций, оказывающих стоматологические услуги.

2. Исчисление срока гарантии и срока службы

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

2.2. Гарантийный срок на работы (услуги), выполненные специалистами Исполнителя, установлены в Приложениях к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента выполнения плана лечения, составленного лечащим врачом Исполнителя.

2.3. В отдельных случаях лечащим врачом могут устанавливаться сокращенные гарантийные сроки и сроки службы в зависимости:

- от индивидуальных особенностей Пациента;
- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

2.4. Срок гарантии при установке ортодонтических аппаратов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет.

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

2.6. Стоматологические заболевания и услуги, не указанные в Приложениях настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большей степенью риска возникновения осложнений и рецидивов после проведенного лечения, о чем Пациент должен быть проинформирован.

Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе, о чём Пациент должен быть поставлен в известность.

2.7. В отдельных сложных случаях, при согласии Пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить Пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока, всё же, возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, Пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений Пациент обязан немедленно сообщить об этом лечащему врачу.

2.8. Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения Пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которых с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, ввиду специфики отдельных видов работ, гарантийные сроки и сроки службы сокращаются на:

- пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение), лечение заболеваний пульпы зуба и периапикальных тканей, лечение кариеса дентина молочных зубов;
- профессиональную гигиеническую чистку зубов;
- отбеливание зубов;
- наложение временной повязки (временной пломбы);
- хирургические операции (резекции верхушки корня, удаление зуба, зубная имплантация и др.);
- лечение заболеваний пародонта;
- ортодонтическое лечение;
- реминерализирующую терапию;
- на втулки (матрицы), замки и перебазировку протеза;
- на пломбы при разрушении твердых тканей зуба более 50% (прямые показания для протезирования);
- на результат работ (услуг) в области детской стоматологии, если Пациент-ребёнок в процессе лечения пребывает в тревожном состоянии, вследствие чего ведёт себя неспокойно, мешая осуществлению лечебного процесса, а это в свою очередь приводит к нарушению технологии лечения. В этом случае стоматолог делает соответствующую запись в медицинской карте ребёнка о его психологическом состоянии при лечении.

2.9. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в поликлинике, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных поликлиникой, устраняются за счет средств страховой компании.

3. Уменьшение, прекращение действия гарантийного срока и срока службы

3.1. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение Пациентом всех предписаний и рекомендаций врача по уходу за полостью рта, ортодонтическими и ортопедическими конструкциями, реставрациями; периодичность профилактических и диспансерных осмотров, согласно графику, составленному врачом; проведение гигиенических мероприятий; уход за протезами; постоянное наблюдение за имплантатами и реставрациями в соответствии с действующими Протоколами ведения больных со стоматологическими заболеваниями.

3.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в п. 3.1 предписаний и рекомендаций врача, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований. При действиях Пациента, ухудшающих состояние полости рта, гарантийные обязательства Исполнителя вправе не выполнять.

3.3. Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются Исполнителем в сокращенном виде при наличии у Пациента явных и вероятных общих заболеваний и состояний, прямо или косвенно влияющих на течение стоматологических заболеваний и состояний:

- обменные нарушения и системные заболевания;
- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, кислотосодержащих препаратов,
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии на все виды услуг снижаются на 50%;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами и ортодонтическими аппаратами;
- невыполнение плана лечения;
- другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

Указанные обстоятельства влияют на итоговый срок гарантии и срок службы, которые могут быть снижены лечащим врачом в следующих пределах:

- 1) в зависимости от количества кариозно-пораженных зубов (К – на постоянном зубе, к – на молочном зубе), зубов с установленными пломбами (П – на постоянном зубе, п – на молочном зубе) и удаленных зубов (У), который принято обозначать индексом «КПУ» (суммируется количество зубов с кариесом, пломбами и количество удаленных зубов) при постоянном прикусе, индексом «КПУ+кп» – при сменном прикусе, индексом «кп» – при молочном прикусе.

Для взрослых пациентов:

- при КПУ зубов до 8 сроки не снижаются;
- при КПУ зубов 8-12 сроки снижаются на 15%;
- при КПУ зубов 13-18 сроки снижаются на 30%;
- при КПУ зубов более 18 - сроки снижаются на 50%.

Для пациентов детского возраста сроки снижаются в зависимости от показателя - индекса кп, КПУ+кп, КПУ по возрастным группам:

В возрасте 3-6 лет:

- показатель 3-6 сроки снижаются на 30%
- показатель более 6 сроки снижаются на 50 %

В возрасте 7-10 лет:

- показатель 6-8 сроки снижаются на 30%
- показатель более 8 сроки снижаются на 50%

В возрасте 11-14 лет:

- показатель 5-8 сроки снижаются на 30%
- показатель более 8 сроки снижаются на 50%

В возрасте 15-18 лет:

- показатель 7-9 сроки снижаются на 30%
- показатель более 9 сроки снижаются на 50%

- 2) В зависимости от индекса гигиены (ИГ) полости рта, который определяется в зависимости от выраженности зубного налета и зубного камня в полости рта, а также возраста пациента.

Для взрослых пациентов применяется индекс гигиены J.C.Green, J.R. Vermillion:

- 0-0,6 низкий индекс: хорошая гигиена - сроки не снижаются
- 0,7-1,6 средний индекс: удовлетворительная гигиена – сроки не снижаются
- 1,7-2,5 высокий индекс: неудовлетворительная гигиена – сроки снижаются на 70%
- 2,6-3,0 очень высокий индекс: плохая гигиена – сроки снижаются на 70%

Для пациентов детского возраста применяется индекс гигиены Ю.А. Федорова- В.В. Володкиной:

- 1,0-1,5 хороший уровень гигиены – сроки не снижаются
- 1,6-2,0 удовлетворительный уровень гигиены – сроки не снижаются
- 2,1-2,5 не удовлетворительный уровень гигиены – сроки снижаются на 70%
- 2,6-3,5 плохой уровень гигиены – сроки снижаются на 70%
- 3,6 и более - очень плохой уровень гигиены – сроки снижаются на 70%

Таким образом при неудовлетворительном уровне гигиены полости рта у взрослых пациентов и пациентов детского возраста сроки гарантии и сроки службы уменьшаются на 70%.

3.4. При наличии одновременных оснований для снижения гарантийных сроков и сроков службы как по индексу КПУ (кп, КПУ+кп), так и по индексу гигиены, определяющим в снижении срока является индекс гигиены, то есть при показателе индекса гигиены «неудовлетворительный» и хуже – снижение указанных сроков на 70% производится всегда, независимо от данного индекса.

3.5. С условиями гарантии лечащий врач знакомит Пациента под роспись в медицинской документации.

3.6. Установленные гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

- Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любое другое мед. учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др.
- Пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.
- Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент был вынужден срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.
- Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний).

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

В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

4. Права и обязанности учреждения и Пациента

4.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент должен обратиться в регистратуру поликлиники (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу.

4.2. В течение гарантийного срока замечания Пациента рассматриваются по его письменному заявлению.

4.3. После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным, или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. В сложных случаях решение принимает врачебная комиссия Исполнителя.

4.4. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

4.5. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока - отвечать за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, гарантийных условий, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

в течение установленного срока службы - устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

4.6. В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель своевременно предоставляет Пациенту информацию об установленных гарантийных сроках и сроках службы (в виде информации, размещенной в общедоступном месте и в виде записи в медицинской карте стоматологического больного). В противном случае применяются гарантийные сроки и сроки службы, установленные в законе (2 года и 10 лет).

Также Исполнитель обязан своевременно предоставить Пациенту необходимую и достоверную информацию о правилах и условиях эффективного использования результата комплексной стоматологической помощи, а именно - рекомендовать Пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.).

Исполнитель не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом и вследствие нарушения им правил использования результата работы, несоблюдения рекомендаций врача.

5. Обязательные гарантии ООО «Стоматологическая поликлиника №9 «Дербышки» г. Казани

5.1. При оказании медицинской помощи Исполнитель гарантирует безопасность медицинских услуг, что обеспечивается:

- оказанием видов медицинской помощи в соответствии с Лицензией;
- соблюдением Порядков оказания стоматологической помощи детскому и взрослому населению, утвержденных министерством здравоохранения РФ;
- предоставлением полной достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по добре воле;
- составлением индивидуального рационального комплексного плана диагностики, лечения, профилактики стоматологических заболеваний;
- соблюдением мероприятий дезинфекции и стерилизации инструментария, медицинского оборудования в соответствии с Программой производственного контроля;
- тщательным соблюдением технологий лечения в соответствии с действующими Протоколами (клиническими рекомендациями) лечения стоматологических заболеваний с применением материалов, лекарственных средств, разрешенных к применению в РФ;
- мероприятиями по устраниению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания медицинских услуг;
- индивидуальным подбором анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения и общие осложнения;
- проведением бесплатных профилактических, контрольных осмотров, динамического наблюдения с частотой, определяемой врачом;
- внутренним контролем качества и безопасности медицинской помощи;
- достижением показателей качества медицинской помощи и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий Пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

5.2. В случаях, когда ввиду специфики отдельных работ невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, Исполнитель гарантирует следующее:

- При обработке и пломбировании корневых каналов.
 - Опыт нашей клиники показывает, что при лечении каналов с применением операционного микроскопа благоприятный результат достигается в 98% случаев.
- При установке имплантатов.
 - Гарантийный срок устанавливается по завершению лечения лечащим врачом индивидуально, в зависимости от клинической случая и прописывается в медицинской документации. Полное приживление имплантатов наблюдается в 98% случаях. Поставленные имплантаты надежно служат от 5 и более лет. В случае отторжения имплантата после проведенной операции (до протезирования) при соблюдении Пациентом рекомендаций и

наставлений врача, Исполнитель возвращает Пациенту 50% стоимости оказанной услуги (стоимость операции плюс стоимость дополнительных материалов) либо Пациенту повторно устанавливается имплантат без дополнительной оплаты.

- Обследование и учет общего состояния здоровья Пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов, выбора рациональной конструкции имплантатов, по показаниям - костнопластического материала, методик мукогингивальной подготовки протезного ложа.

- Использование сертифицированных, разрешенных на территории РФ титановых имплантатов, костнопластических материалов российских и ведущих зарубежных фирм.

- Максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата.

- Врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

- При удалении зуба и зубосохраняющих операциях.

- Рациональный выбор методики удаления зуба, операции.

- Адекватное хирургическое вмешательство с эффективным обезболиванием.

- Врачебный контроль после хирургического вмешательства.

- Бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационном периоде, таких как воспаление, кровотечение, боль.

- При лечении заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей).

- Диагностику и лечение в соответствии с действующими Протоколами (клиническими рекомендациями) лечения больных с гингивитом (воспаление десны) и заболеваниями пародонта (ткани, окружающие зуб).

- При соблюдении рекомендаций и выполнении плана лечения выздоровление при диагнозе «Гингивит» в 90% случаев, при диагнозе «Пародонтит» компенсацию функции пародонта в 80% случаев, стабилизацию процесса и ремиссию.

Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных ООО «Стоматологическая поликлиника №9 «Дербышки» г. Казани, создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

**Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании
стоматологической помощи**
Терапевтическая стоматология

1.1. 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, отбеливание), профессиональная гигиена зубов, подготовка (лечение) зубов под протезирование, лечение заболеваний пародонта и слизистой оболочки полости рта.

1.2. Гарантийные сроки и сроки службы на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения являются:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба или реставрация;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - постоянное пломбирование корневых каналов и поставленная постоянная пломба, вкладка или покрытие зуба коронкой.

1.3. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основании следующих критериев:

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

Изменение данных критериев относится к категории несущественных недостатков, которые

безвозмездно устраняются Исполнителем 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 в выполненной работе устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы/реставрации срока службы, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

Терапевтическая стоматология (постановка пломб, эстетическая реставрация)

Виды работ:	Средние сроки, с учетом КПУ до 8, Гарантийный		месяцы, лет ИГ до 1,5 Службы
Пломба, реставрация композитом светового отверждения постоянные зубы)			
- 1 класс по Блэку	1 год	2 года	
- 2, 3, 4, 5 классы по Блэку	9 мес.	1,5 года	
Реставрация молочных зубов	6 мес.	1,5 года	
Коронка на молочный зуб	9 мес.	2 года	
Наложение герметика из компомера	1 год	2 года	
Виниры	9 мес.	1,5 года	
Вкладки из керамики САБ\САМ	3 года	3 года	
Вкладка из керамики	2 года	2 года	

Методика установления сроков:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным поражением или при медленно текущем процессе кариозного поражения.

2. При высокой интенсивности кариозного процесса (исчисляется суммой зубов, пораженных кариесом+ запломбированных+ удаленных зубов) -индекс КПУ (кариес+пломба+удалено):

При КПУ зубов 13-18 — сроки снижаются на 30%

При КПУ более 18 — сроки снижаются на 50%

3. При неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс ГИ больше 1,5 сроки гарантии и сроки службы уменьшаются на 50%. Подробная информация о расчетах КПУ, кп и ИГ расположена в пункте 3.3. настоящего Положения.

4. Если после лечения глубокого кариеса у пациента возникают болевые ощущения в зубе и диагностируется хронический пульпит, то в течение гарантийного срока дальнейшее эндодонтическое лечение зуба проводится за счет Пациента; восстановление зуба в течение 6 месяцев после установки пломбы/реставрации проводится Исполнителем, более 6 месяцев за счет пациента.

5. 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.

6. Гарантию 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.

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

**Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании
стоматологической помощи
Ортопедическая стоматология**

1.1. К медицинским услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устраниению дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных ортопедических конструкций.

1.2. Гарантийный срок и сроки службы на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

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.

1.3. Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- 1) при изготовлении коронок и виниров: незначительный дефект, шероховатости, устранимые без замены керамической реставрации; нарушение краевого прилегания; рецидив кариеса по месту соединения с керамической реставрацией;
- 2) оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой;
- 3) отлом кламмера.

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

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

1.4. До момента сдачи ортопедической конструкции, Пациент имеет полное право 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 протезирования (план лечения).

Ортопедическая стоматология (конструкции зубных протезов)

Виды работ:	<i>Средние сроки, месяцы, лет с учетом КПУ до 8, ИГ до 1,5</i>	
	Гарантийный	Службы
Вкладки:		
- культевая из металла	1 год	2 года
- культевая из оксида циркония	6 мес.	1 год
Виниры цельнокерамические	2 года	3 года
- EMAX-press	2 года	3 года
- из полевошпатной керамики (рефрактор) Эксклюзив	3 года	4 года

Коронки:		
- из пластмассы временная (лабораторная)	1 мес.	3 мес.
- временная (на металлическом основании лабораторная) на имплантате	2 мес.	4 мес.
- временная (клиническая, прямым методом) из пластмассы	0,5 мес.	1 мес.
- временная из композиционного материала (лабораторная)	3 мес	6 мес.
- цельнолитая из КХС	6 мес.	1 год
- металлокерамическая	1 год	3 года
- телескопическая	1 год	3 года
- цельнокерамическая EMAX-press	2 года	3 года
- из полевошпатной керамики (рефрактор) Эксклюзив	3 года	4 года
- на основе циркония с облицовкой керамической массы	2 года	3 года
Постоянная коронка на имплантате:		
- металлокерамическая	1 год	2 года
- телескопическая	1 год	2 года
- на основе циркония с облицовкой керамической массы	1 год	2 года
Мостовидные протезы цельнолитые из КХС	1 год	2 года
Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
Безметалловые мостовидные протезы	1 год	4 года
Бюгельные протезы:		
- с кламмерной фиксацией	1 год	2 года
- с замковой фиксацией	1 год	3 года
Частичные съёмные пластиночные протезы	6мес.	1 год
Частичный съемный телескопический протез	1 год	3 года
Полные съёмные пластиночные протезы	6 мес.	1 год
Полный съемный протез с опорой на имплантатах	1 год	3 года
Иммедиат-протез	3 мес.	6 мес.

Методика установления сроков

1. В таблице установлены средние сроки на большинство работ(услуг) по ортопедической стоматологии. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы(услуги) для каждого пациента устанавливаются врачом в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих стоматологических и общих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих тканях (пародонтит, пародонтоз, повышенное истирание зубов, бруксизм, парафункция жевательных мышц, значительные нарушения прикуса; болезни обмена веществ, эндокринные заболевания и т.д.).
- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

2. При желании 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 до 1 месяца, предварительно известив об этом пациента.

3. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год.

4. При неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс ГИ более >1,5, определяется врачом) сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%. Подробная информация о расчетах КПУ, кп и ИГ расположена в пункте 3.3. настоящего Положения.

5. Гарантия не распространяется на следующие случаи:

- при нарушении Пациентом графиков профилактических, контрольных осмотров, предусмотренных планом лечения, так как это лишает врача возможности обеспечивать стабильность и качество результата лечения;
- невыполнении Пациентом рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы предопределяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
- несоблюдении условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных пасти зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- если Пациент в период лечения у врача клиники будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
- отказ пациента от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма и зубочелюстную систему.

6. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть вовремя заменены на постоянные. Если по вине пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с организации и врача снимается, гарантийные сроки на постоянные конструкции уменьшаются.

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

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

9. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на втулки (матрицы), замковые крепления.

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

Ортодонтия

1.1. К услугам по ортодонтии относятся услуги по профилактике и устраниению зубочелюстных аномалий в том числе с помощью ортодонтических аппаратов.

В связи с тем, что развитие зубочелюстной системы зависит от многих факторов (биологические, физиологические, социальные) врач-ортодонт не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов лечения.

1.2. Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики;
- выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по клиническому и дополнительным методам обследования: телерентгенограмме, ортопантомограмме, КЛКТ;
- диагностическим моделям челюстей, фотопротоколу;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

1.3. Гарантийный срок и сроки службы на ортодонтические услуги начинают действовать с момента установки ортодонтических аппаратов пациенту, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

1.4. Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- дефекты несъемных конструкций (дебондинг, скол композитного материала и т.д.)
- повышение чувствительности эмали зубов, на которые установлена конструкция;
- дефекты капп.

Существенные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего срока службы:

- 1) при пользовании несъемным ретейнером, вестибулярной пластинкой: скол композитного материала, ретейнера, перелом базиса вестибулярной пластиинки;
- 2) дебондинг брекета.

Ортодонтия (конструкция аппаратов)

Виды работ:	Средние сроки, месяцы, лет с учетом КПУ до 8, ИГ до 1,5	
	гарантийный	службы
Несъемный ретейнер после снятия брекет-системы	1 год	2 года
Каппа однослойная	6 мес.	1 -1,5 года
Несъемный аппарат, кольцо	6 мес.	1 мес. – 2 года
Вестибулярная пластиинка	1 мес.	От 6 мес. – 1,5 года
Фиксация брекета	0,5 мес.	До момента снятия аппаратуры

Методика установления сроков

1. В таблице установлены средние сроки на большинство работ(услуг) по ортодонтии. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы(услуги) для каждого пациента устанавливаются врачом в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих стоматологических и общих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих тканях (пародонтит, пародонтоз, повышенное истирание зубов, бруксизм, парафункция жевательных

мышц, значительные нарушения прикуса; болезни обмена веществ, эндокринные заболевания и т.д.);

- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

2. Гарантийный срок уменьшается либо не распространяется:

- при нарушении пациентом графиков профилактических, контрольных осмотров,
- при нарушении графиков проведения профессиональной гигиены полости рта, установленных врачом;
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтических конструкций (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс ГИ $>1,5$, выявляется более 2-х раз в процессе динамического наблюдения). Подробная информация о расчетах КПУ, кп и ИГ расположена в пункте 3.3. настоящего Положения;
- при невыполнении рекомендаций врача по санации полости рта и подготовке к ортодонтическому лечению.