

«УТВЕРЖДАЮ»  
Генеральный директор ООО  
«Семейный доктор»  
\_\_\_\_\_ П.А.Суржиков  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017

## **Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Семейный доктор».**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями», Законом РФ «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан».

Настоящее положение определяет сроки гарантии на оказываемые в ООО «Семейный доктор» стоматологические услуги, работы и порядок установления.

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи нашим пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума врачей;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование методов и технологий лечения, применяемых в нашем лечебном учреждении;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;

- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем раз в полгода;
- динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно рекомендациям СТАР);
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность обязательных гарантий обеспечивает качественное лечение и благоприятный прогноз.

Гарантии поликлиники устанавливаются на **материальный результат** оказания услуги (пломба, винир, зубная коронка, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы). Прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы. 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 абсолютное достижение положительного результата оказания услуги. Однако, основываясь на опыте, Исполнитель определяет **средние прогнозируемые гарантийные сроки**.

**Гарантийный срок** (гарантийные обязательства) – период, в течение которого, в случае обнаружения после оказания медицинской услуги недостатка, поликлиника обязуется удовлетворить требования пациента по безвозмездному устранению недостатков, обнаруженных после лечения и возникших не по вине пациента.

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

Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги. Согласно закону «О защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог сообщает пациенту и отображает данную информацию в медицинской карте под роспись пациента. Спорные вопросы по установлению гарантийного срока решаются на заседании Врачебной комиссии

Гарантийные обязательства в поликлинике устанавливаются дифференцированно на различные виды работ в соответствии с приведенным перечнем. На недостатки, не указанные в перечне, гарантийные обязательства не устанавливаются.

В течение установленного гарантийными обязательствами срока поликлиника обязуется безвозмездно устранить недостатки услуг/работ, если они возникли не вследствие нарушения пациентом рекомендаций, действия третьих лиц и иных обстоятельств, не зависящих от качества изделия/ оказанной услуги.

Необходимым условием для осуществления гарантии является комплексное проведенное лечение в ООО «Семейный доктор», точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а так же прохождение пациентом профилактических осмотров согласно графику осмотров, составленному лечащим врачом.

В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, то есть без гарантии положительного результата, о чем пациент предупреждается под роспись. На такие случаи гарантия не распространяется.

#### **Гарантия не распространяется:**

- На зубы, эндодонтически ранее леченные в других поликлиниках;
- На зубы с диагнозом «периодонтит» или другой периапикальной патологией;
- На втулки, матрицы, естественную стираемость напыления и перебазировку протеза, починку (ремонт съемного протеза).
- На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющие прямые показания для дальнейшего протезирования).

Гарантийные обязательства на отдельные виды услуг и работы ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся следующие услуги/работы:

- Профессиональная гигиена;
- Отбеливание зубов;
- Наложение повязки (временной пломбы);

- Пародонтологическое лечение;
- Ортодонтическое лечение;
- Эндодонтическое лечение;
- Операция удаления зуба.

В таких случаях услуги по устранению возникающих осложнений в результате оказанных медицинских услуг оказываются в возмездном порядке.

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

### **Прекращение действия гарантии.**

Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникающие в результате следующих случаев:

- В случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения либо при отказе пациента от рекомендованного врачом плана лечения.
- При несоблюдении рекомендаций врача.
- При несоблюдении удовлетворительной гигиены полости рта;
- При неявке на очередной лечебный прием или профилактический осмотр;
- В случае исправления (устранения) недостатков в других медицинских организациях до осмотра врача поликлиники ООО «Семейный доктор». Исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты.
- Пациент в течение срока гарантии пытался самостоятельно устранить выявленные недостатки.
- Если после лечения в период действия гарантий у пациента возникнут (проявятся) заболевания или 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).

ООО «Семейный доктор» не несет ответственности и не несет гарантийные обязательства за недостатки, обнаруженные в течение срока гарантийных обязательств, если они возникли после оказания медицинской услуги вследствие нарушения пациентом рекомендаций по использованию результатов услуги.

Стоматолог устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения.

При возникновении гарантийного случая пациент должен обратиться к администратору поликлиники и записаться на прием к лечащему врачу.

После осмотра врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При возникновении спорных вопросов с лечащим врачом или по другим причинам пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу или Генеральному директору ООО «Семейный доктор».

Поликлиника ООО «Семейный доктор» оставляет за собой право требовать надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача, данных при установлении гарантийных обязательств.

### **Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии.**

Терапевтическая стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения 4 критериев:

- 1) анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
- 2) краевое прилегание. Определяется с помощью зондирования - пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд задерживается, видимой щели нет;
- 3) изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме - отсутствует);
- 4) рецидив кариеса по краю пломбы (в норме - отсутствует);
- 5) выпадение пломбы, подвижность пломбы, отлом части коронки зуба.

Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

Ортопедическая стоматология.

Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- 1) при изготовлении вкладок и виниров - изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- 2) изменение цвета протезов;
- 3) оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой;
- 4) отлом кламмера;
- 5) при изготовлении вкладок и виниров - выпадение, подвижность вкладки, отлом части коронки зуба;

- 6) нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- 7) неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- 8) перелом протезов;
- 9) расцементировка несъемных конструкций протезов.

В целях представления пациента о гарантийных сроках определяются:

- средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев лечения, где таковые могут быть установлены (См. Приложение 1);
- средние проценты вероятности успешности лечения для случаев лечения, где сроки установить невозможно (См. Приложение 2).

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие в поликлинике ООО «Семейный доктор» Терапевтическая стоматология

Виды работ:	Средние сроки, год	
	Гарантийный	Службы
Пломба из композиционного светоотверждаемого материала в постоянном зубе	1	5
Пломба из материала химического отверждения	0,5	1.5
Пломба из композиционного светоотверждаемого материала в молочном зубе	1	2
Наложение герметика из композита	2	2
Наложение герметика из СИЦ	3 мес	5 мес

## Ортопедическая стоматология

Виды работ	Средние сроки	
	Срок гарантии	Срок службы
Временная пластмассовая коронка	До 2 недель	—
Литая культевая штифтовая вкладка	1 год	2 года
Культевая штифтовая вкладка из диоксида циркония	1 год	5 лет
Искусственные коронки и мостовидный протез из металлокерамики	1 год	5 лет
Искусственные коронки и мостовидный протез из диоксида циркония	2 года	5 лет
Искусственные коронки цельнолитые и цельнолитой мостовидный протез	1 год	5 лет
Частичный и полный съемный пластиночный протез	1 год	3 года
Съемный бюгельный протез	1 год	3 года

### Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) 13-18 – сроки снижаются на 30%.  
При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

### Средние проценты успешности лечения, действующие в ООО «Семейный доктор»

#### Эндодонтическое лечение

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма и состояния зубочелюстной системы в целом. Успешность первичного эндодонтического лечения 80%.

## **Постановка имплантантов**

Прогнозируется полное приживление имплантантов в 97 % случаев (срок службы от 5 лет и более). Гарантию на медицинские услуги по имплантации предоставляет ООО «Семейный доктор». В нашей поликлинике гарантийный срок на медицинскую услугу по имплантации 1 год. Это означает, что в случае отторжения имплантата в период гарантийного срока на услугу проводится повторная имплантация новым имплантатом, операция имплантации проводится бесплатно.

Сложной клинической ситуацией при имплантации считаются ситуации, при которых невозможно проведение имплантации без дополнительных операций по аугментации (наращиванию) костной ткани, таких как синус-лифтинг, расщепление альвеолярного гребня, подсадка костных блоков и т.д. На данные операции гарантийный срок не устанавливается. В этом случае гарантийный срок на операцию имплантации снижается до 6 месяцев.

### **Гарантийные обязательства распространяются на операцию по имплантации при соблюдении следующих условий:**

- Проведение комплексного лечения, в том числе протезирования на имплантатах, осуществленное специалистами ООО «Семейный доктор».
- Строгое соблюдение послеоперационного режима согласно рекомендации врача.
- Отказ от курения во время лечения, так и на последующий период.

### **Во всех случаях пациенту гарантируется:**

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантантов;
- использование сертифицированных титановых имплантантов ведущих зарубежных фирм;
- безболезненность установки имплантанта;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантанта.

Об успешности лечения можно судить через год после протезирования. Если в течение первого года (это срок заживления кости вокруг имплантата и её адаптации под жевательную нагрузку) не возникло каких-либо проблем с имплантатом или опирающимся на него протезом, — значит, лечение проведено правильно и качественно.

В дальнейшем результаты в определённой мере зависят от пациента и ряда не прогнозируемых факторов.

Если пациент следует инструкциям врача, тщательно соблюдает гигиену полости рта, что предотвращает угрозу воспаления десны в области головки имплантата, своевременно обращается к лечащему врачу при



возникновении проблем, — это весомая предпосылка для длительного функционирования имплантата и протеза. Рекомендуется замена коронок на имплантатах каждые 5-7 лет.

### **Удаление зуба.**

**Гарантируется, что во всех случаях удаление зуба произойдет:**

- с адекватным обезболиванием;
- с адекватным хирургическим вмешательством.

Гарантируется бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:

- воспаление;
- кровотечение;
- отек;
- боль.

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

Гарантируется, что при соблюдении условий, которые определяет врач:

- в 80% случаев - излечение гингивита;
- в 50% - остановку развития заболеваний пародонта.

### **Заключение:**

Сроки гарантий, принятые в ООО «Семейный доктор» основаны на сроках, рекомендованных Стоматологической Ассоциацией России.

Сроки, которые указаны в Положении, называются средние, т.к. определяются без учета конкретной ситуации. При определении гарантий врач обязательно отталкивается от индивидуального принципа, который может стать причиной увеличения или уменьшения «средних» гарантийных сроков.