УТВЕРЖДАЮ:
Директор
ООО «Медлайн-Дент»
Булатов Э.В
20.06.2023 г.

# Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг в ООО «Медлайн-Дент»

«Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг в ООО «Медлайн-Дент» разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.12.2020), Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 04.10.2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации". Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами определяет основные правила установления и предоставления гарантийных обязательств и обязательств по срокам службы на стоматологические услуги (работы), оказанные в клинике, в целях соблюдения прав пациентов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Пациент (далее Потребитель) имеет право предъявить требования по устранению недостатков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам - в течение срока службы. ООО «Медлайн-Дент» (далее Исполнитель) при оказании медицинских стоматологических услуг (выполнении работ) гарантирует:

* безопасность - обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий по программам «АнтиСпид», «АнтиГепатит»), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

* предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента (потребителя) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

* составление плана лечения;

* оказание видов стоматологических услуг (выполнение работ) в соответствии с Лицензией на осуществление медицинской деятельности;

* проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

* тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и среднего медицинского персонала;

* индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента (потребителя), его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

* мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

* проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

* динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

* достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных ООО «Медлайн-Дент» создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг (выполнения работ) и устойчивости их результатов.

В соответствии с действующим законодательством исполнитель ООО «Медлайн-Дент»:

- доводит до сведения пациента указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской карте стоматологического больного);
- рекомендует пациенту (потребителю) 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.) в соответствии с установленными стандартами.
- при обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, пациент (потребитель) должен в первую очередь обратиться с претензией в ООО «Медлайн-Дент».

## Гарантии ООО «Медлайн-Дент»

Гарантии Исполнителя устанавливаются на материальный результат оказания услуги (пломба, винир, зубная коронка, зубные протезы); 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, неподконтрольные 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 достижение положительного результата оказания услуги.
Однако, основываясь на опыте, Исполнитель определяет средние прогнозируемые гарантийные сроки. 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.

**Гарантийные сроки и сроки службы**, установленные в ООО «Медлайн-Дент» (на основании утвержденных Стоматологической Ассоциацией России рекомендованных сроков гарантии).

### Терапевтическая стоматология:

| Пломба из светоотверждаемого материала | *срок гарантии* | *срок службы* |
|---|---|---|
| 1, 3 класс по Блэку | 1 год | 2 года |
| 2.4.5,6 класс по Блэку | 9 мес | 1,5 года |
| Композитные виниры | 1 год | 2 года |
| Пломба из стеклоиономерного цемента | 6 мес. | 9 мес. |
| Пломба на молочный зуб в случае кариеса | 6 мес. | 9 мес. |
| Пломба, покрывающая более 50% жевательной поверхности зуба | | НЕТ |
| Эстетическая реставрация | 1 год | 1,5 года |
| Восстановление коронки зуба с применением штифта | НЕТ | НЕТ |

**Ортопедическая стоматология:**

| | | |
|---|---|---|
| Вкладки культевые литые из металла | 1 год | 2 года |
| Виниры керамические | 9 мес. | 1,5 года |
| Коронки из пластмассы | 3 мес. | 6 мес. |
| Из металлокерамики | 1 год | 2 года |
| Из диоксида циркония | 1 год | 2 года |
| Мостовидные протезы цельнолитые из КХС | 1 год | 2 года |
| Мостовидные протезы из металлокерамики | 1 год | 2 года |
| Бюгельные протезы | 1 год | 2 года |
| Полные съемные пластиночные протезы | 6 мес. | 2 года |

В случае отторжения дентальных имплантатов в течение 6 месяцев с момента проведения операции гарантируется повторная однократная операция без оплаты со стороны Потребителя.

Гарантия не распространяется на результат проведения костно-пластических операций (синус лифтинг, увеличение объема альвеолярного гребня и др.)

Гарантийный срок на временные пластмассовые коронки, адгезивные мостовидные протезы, каппы, изготовленные лабораторным методом - 3 месяца.

Гарантия не распространяется на фиксацию ортопедических конструкций и ремонт протезов, ранее изготовленных в других клиниках, или ремонт протезов по истечении гарантийного срока.

Гарантия не распространяется на результат лечения осложненных форм кариеса (пульпита, периодонтита) временных («молочных») зубов, постоянных зубов с несформированными корнями, на случаи механических повреждений зубов, челюстей (травм) после проведения лечения, а также на результат лечения временных («молочных») зубов с восстановлением коронковой части, разрушенной более чем на 1/3.

О лечении, проводящемуся без гарантии, делается отметка в медицинской карте до начала лечения или в процессе лечения, если выявлены новые неблагоприятные факторы. Гарантия прекращается при обращении Потребителя в другую медицинскую организацию для окончания лечения, начатого у Исполнителя, или для устранения недостатков проведенного лечения у Исполнителя.

Примечание:

1. При неудовлетворительном, плохом и очень плохом индексе гигиены полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%*
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, если выяснится, что это нарушение привело к поломке материального результата оказания услуги, гарантия аннулируется.
3. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

До момента сдачи ортопедической конструкции пациент имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

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

*** Индекс гигиены полости рта: окрашивание вестибулярных поверхностей 16, 11,26,31 и язычных поверхностей 36,46**

5 баллов - вся поверхность окрасилась раствором; 4
балла - больше половины поверхности;
3 балла - ½ поверхности зуба;
2 балла - меньше половины поверхности;
1 балл - абсолютно не окрасилась.

Полученные баллы суммируют и делят на количество исследуемых зубов, то есть на шесть.

**Общая формула расчета индекса гигиены выглядит следующим образом: ИГ- Ки/n,**

где ИГ - общий индекс гигиены; Ки - сумма индексов очистки всех исследуемых зубов; п - количество зубов, участвующих в тестировании, обычно шесть.

**Далее производят трактование полученного результата:**

1,1 - 1,5 балла - хороший ИГ;
1,6 - 2,0 балла - удовлетворительный ИГ;
2,1 - 2,5 балла - неудовлетворительный ИГ;
2,6 - 3,4 балла - плохой ИГ;
3,5 - 5, 0 балла - очень плохой ИГ.

Гарантии в полном объеме действуют только при соблюдении следующих условий:

1. Полном выполнении рекомендованного плана лечения.

2. Если в период действия гарантий у 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.

3. Если в период лечения у врача в ООО «Медлайн-Дент» пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники.

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 десен;

* 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 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки, изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование выполняются за счет пациента.

**Гарантия не распространяется:**

* на лечение глубокого кариеса (возможно, потребуется депульпировать зуб);

* лечение пульпита зуба оплачивается пациентом, если он возник в течение года после лечения

* на лечение хронического периодонтита (возможно, потребуются дополнительные и повторные процедуры для купирования прикорневого воспаления);

* на любое перелечивание зубов (под пломбой вполне может оказаться большая кариозная полость, перелом или какая-то другая патология, тогда потребуется либо более сложное лечение, либо удаление зуба).

где ИГ - общий индекс гигиены; Ки - сумма индексов очистки всех исследуемых зубов; п - количество зубов, участвующих в тестировании, обычно шесть.

**Далее производят трактование полученного результата:**

1,1 - 1,5 балла - хороший ИГ;

1,6 - 2,0 балла - удовлетворительный ИГ;

2,1 - 2,5 балла - неудовлетворительный ИГ;

2,6 - 3,4 балла - плохой ИГ;

3,5 - 5, 0 балла - очень плохой ИГ.

Гарантии в полном объеме действуют только при соблюдении следующих условий:

1. Полном выполнении рекомендованного плана лечения.

2. Если в период действия гарантий у 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.

3. Если в период лечения у врача в ООО «Медлайн-Дент» пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники.

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 десен;

* 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 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки, изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование выполняются за счет пациента.

**Гарантия не распространяется:**

* на лечение глубокого кариеса (возможно, потребуется депульпировать зуб);

* лечение пульпита зуба оплачивается пациентом, если он возник в течение года после лечения

* на лечение хронического периодонтита (возможно, потребуются дополнительные и повторные процедуры для купирования прикорневого воспаления);

* на любое перелечивание зубов (под пломбой вполне может оказаться большая кариозная полость, перелом или какая-то другая патология, тогда потребуется либо более сложное лечение, либо удаление зуба).

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

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

Временные ортопедические конструкции и постоянные на временной фиксации обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, не произведена постоянная фиксация конструкций, то дальнейшая ответственность с ООО «Медлайн-Дент» и врача-стоматолога снимается.

**Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.**

На некоторые 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:

* обработка и пломбирование корневых каналов;

* профессиональная гигиеническая обработка полости рта;

* амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;

* лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);

* ортодонтическое лечение;

* профессиональное отбеливание зубов.

Обработка и пломбирование корневых каналов

С учетом мировой практики и опыта врачей-стоматологов ООО «Медлайн-Дент» при лечении каналов благоприятный результат достигается в 75% - 90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма пациента.

Хирургическая стоматология

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

Условия имплантации оговариваются в Информированном согласии пациента на стоматологическую имплантацию в ООО «Медлайн-Дент» в индивидуальном порядке, так как имплантат может отторгаться в связи с возможными индивидуальными особенностями организма 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):

- клиника берет на себя обязательство по удалению имплантата;
- стоимость услуг по протезированию с использованием имплантатов, оплаченная Пациентом, не возвращается, а все последующие услуги по протезированию

оплачиваются Пациентом отдельно, согласно прейскуранту ООО «Медлайн-Дент».

Гарантии на имплантацию:

- учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных имплантатов зарубежных фирм;
- операция будет проведена в соответствующих условиях стерильности;
- максимальная комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль процесса приживления имплантата.

Заболевания пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

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

Выполнение гарантийных обязательств не продлевает срока гарантии.

**Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы:**

Терапевтическая стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

1. Цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет).

2. Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры).

3. Вторичный 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 недостатков, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

К категории существенных недостатков относятся следующие:

- выпадение пломбы;
- подвижность пломбы - перелом части коронки зуба.

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы срока службы.

Ортопедическая стоматология.

*Несущественные недостатки*, которые безвозмездно устраняются 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. Перелом кламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

1. При изготовлении вкладок и виниров; выпадение и подвижность вкладки, перелом части коронки зуба.

2. Нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки.

3. Перелом протезов.