



## Положение о гарантиях при оказании стоматологических услуг

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон «О защите прав потребителей»).

В соответствии с пунктом 6 статьи 5 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель вправе устанавливать на работу Гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в работе недостатка исполнитель обязан удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 Закона «О защите прав потребителей». Настоящее Положение определяет сроки гарантии на медицинские услуги и порядок их установления.

Статья 5 Закона «О защите прав потребителей» - на работу, предназначенную для длительного использования, исполнитель вправе устанавливать срок службы - период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19 и пункта 6 статьи 29 настоящего Закона «О защите прав потребителей». Существенный недостаток — это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения.

1.2. Стоматологические услуги – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания.

Под стоматологическими услугами понимаются:

- осмотр полости рта;
- лечение пульпы зуба;
- лечение кариеса и некариозных поражений твёрдых тканей зуба;
- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиена полости рта; операция удаления зуба;
- лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области;
- амбулаторные хирургические операции;
- установка дентального имплантата;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- отбеливание зубов.

1.3. Стоматологические работы – медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока.

Под стоматологическими работами понимаются:

- диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей, рентгенологические исследования и прочее);
- прямые композитные реставрации (пломбы);
- не прямые реставрации (вкладки, виниры);
- протезы съёмные и несъёмные, временные и постоянные;
- съёмные ортодонтические аппараты;
- ретейнеры несъёмные.

1.4. Здесь и далее по тексту термины «Заказчик» и «Пациент» взаимозаменяемы. Термин «Заказчик» используется преимущественно для обозначения лица, обратившегося в медицинскую организацию, в юридических (договорных) отношениях с Исполнителем. Термин «Пациент» применяется в контексте получения медицинской услуги и отношений с медицинской организацией (врачом).

### 2. Гарантийные обязательства в отношении стоматологических работ.

2.1. Гарантийное обязательство является двусторонним, взаимным обязательством медицинской организации и Пациента, в рамках которого клиника обязуется ознакомить пациента с порядком гарантийного лечения и установленными прогнозами лечения, а Пациент обязуется соблюдать условия предоставления гарантийного лечения.

2.2. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Исполнитель обязан удовлетворить требования Заказчика, а Заказчик вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой стоматологической работы из аналогичного материала, отвечающего стандартам качества;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы Заказчиком (например, установлена пломба, зафиксирован мост или коронка, выровнен зубной ряд), о чем делается запись в Акте выполненных стоматологических услуг и медицинской карте стоматологического больного с одновременной подписью врача и Пациента.

2.3. Недостаток качества работы – это ее несоответствие тем целям, для которых результаты стоматологических работ обычно используются, а также требованиям стандартов.

2.4. Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения заказчиком рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения (ч. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

2.5. Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата стоматологической 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 безопасен. Срок службы исчисляется с даты принятия результата работы Заказчиком. На **некоторые виды** работ он не устанавливается. Чаще всего срок службы указывает производитель материалов (пломбировочного материала, имплантатов, керамики), а срок гарантии – клиника.

Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, неустранимый недостаток (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы) либо на устранение этого недостатка требуются значительные затраты времени или средств.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, Заказчик вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков. При этом обязанность доказывания вины Исполнителя услуги лежит на Пациенте. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, Заказчик по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

2.6. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно условиям договора.

2.7. Срок ответа на письменную претензию Пациента – 15 рабочих дней. Сроки удовлетворения требований Пациента об устранении недостатка в выявленной работе определяются и согласуются сторонами, исходя из:

- необходимости определения того, является ли случай гарантийным;
- определения того, каким образом будет устраняться недостаток (посредством восстановления (ремонта) разрушенных, поврежденных частей зуботехнических конструкций либо изготовления их заново);
- возможностей Пациента своевременного посещения назначенных приемов, наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего врача.

2.8. В случае устранения недостатков по гарантии решение относительно способа его устранения (ремонт/коррекция существующей либо изготовление новой конструкции, пломбы, вкладки) принимает врач, исходя из медицинских показаний, а также того, какой способ будет наименее травматичен и причинит Пациенту наименьший дискомфорт. При устранении недостатков путем коррекции/ремонта, гарантийное лечение производится на приеме врача в день записи на прием, при этом первоначально установленный гарантийный срок не прерывается. В случае, если ортопедическая и ортодонтическая конструкция будет подлежать ремонту, гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого Пациент конструкцией не пользовался.

При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново.

Клиника выполняет гарантийные обязательства по устранению недостатков в выполненных стоматологических работах при условии:

- прохождения Пациентом профилактических осмотров у Исполнителя в соответствии с индивидуальным графиком профилактических осмотров;

- соблюдения Пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в соответствии с рекомендациями врача.
- 2.9. Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате (негарантийные случаи):
- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
  - попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
  - дорожно-транспортного происшествия (ДТП);
  - наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
  - наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
  - многоплодная беременность;
  - выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;
  - несоблюдение рекомендаций врача;
  - чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.
- 2.10. Гарантийное лечение не производится также в случаях:
- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
  - осложнений после эндодонтического лечения временных зубов, возникших через год и позже;
  - осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней;
  - выпадения коронок с фронтальных временных зубов в случае значительного разрушения зубов кариозным процессом;
  - любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках;
  - острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня), в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания.
- 2.11. На большинство стоматологических работ в клинике установлены средние гарантийные сроки и сроки службы. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого пациента устанавливаются лечащим врачом в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантии.

С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены, по сравнению со средними, что фиксируется врачом в истории болезни пациента.

### **3. Гарантии по разделам стоматологии и видам работ.**

#### **3.1. Терапевтическая стоматология**

3.1.1. К терапевтическому лечению в стоматологии относится лечение:

- заболеваний твердых тканей зубов: кариес, пульпит и периодонтит (два последних связаны с лечением корневых каналов);
- косметическая стоматология: восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена (корректировка) пломб;
- подготовка под протезирование: лечение (перелечивание) зубов.

3.1.2. Гарантийные сроки и сроки службы на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба.

При лечении кариеса, не кариозных поражений зуба и в косметической стоматологии признаком окончания лечения является постановка постоянной пломбы (реставрации).

#### **3.2. Эндодонтическое лечение.**

При первичном эндодонтическом лечении пульпита (при обработке и пломбировании корневых каналов) пациентам гарантируется.

- адекватное обезболивание современными импортными анестетиками, их индивидуальный подбор;
- определение рабочей длины корневого канала (измерение длины канала с помощью апекс-локатора);
- качественная механическая и медикаментозная обработка канала;
- плотная равномерная obturation (пломбирование) канала до верхушки корня.
- рентгенологический (радиовизиографический) контроль на этапах лечения.

#### **3.3. Ортопедическая стоматология**

3.3.1. К ортопедическому лечению в стоматологии относится лечение (устранение) дефектов зубов и (или) зубных рядов с применением постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

Постоянные ортопедические конструкции:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, комбинации этих коронок;
- мостовидные конструкции, виниры, вкладки;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съемные полные и частичные съемные конструкции (бюгельные протезы с замками и/или кламмерами, протезы (сектора или сегменты зубного ряда) на замковом креплении).

Временные ортопедические конструкции:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы (иммедиатпротезы)

Признаками окончания лечения в ортопедической стоматологии является установка постоянных конструкций во рту пациента.

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

### 3.4. **Дентальная имплантация**

3.4.1. Дентальная имплантация - метод хирургического лечения адентии (отсутствия зуба), устранение (лечение) дефектов зубных рядов и челюстей с помощью установки на месте отсутствующих зубов дентальных имплантатов с целью создания опоры для последующего протезирования постоянными и (или) временными, несъемными и (или) съемными ортопедическими конструкциями.

При дентальной имплантации гарантируется:

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов,

- использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих зарубежных фирм;

«максимальная комфортность и безболезненность установки имплантата, проведение операции в условиях, соответствующих требованиям действующих СанПиН;

- контроль процесса интеграции имплантата согласно графику, установленному лечащим врачом.

3.4.2. Гарантийные обязательства распространяются на операцию по дентальной имплантации лицам без сопутствующих заболеваний только при проведении комплексного лечения, в том числе протезирования на имплантатах, осуществленного специалистами Клиники, в сроки, оговоренные в Планах лечения и Информированном добровольном согласии при строгом соблюдении рекомендованного врачом постоперационного режима. При отторжении имплантата в срок до установки опирающейся на него ортопедической конструкции, при условии соблюдения всех рекомендаций лечащего врача и явок на необходимые осмотры, пациенту может быть проведена повторная имплантация (при отсутствии противопоказаний и ограничении) без оплаты им стоимости имплантата и работы по его установке (используется имплантат того же производителя).

3.4.3 При отторжении имплантата гарантируется его удаление без дополнительной оплаты. Денежные средства за операцию по установке дентального имплантата в случае отторжения и других осложнений возврату не подлежат.

3.4.2. Не предоставляются гарантии на дентальную имплантацию, сочетающуюся с костной пластикой, мягко-тканной пластикой, синус-лифтингом.

### 3.5. **Ортодонтия**

Перечень работ и услуг в ортодонтии, на которые устанавливается срок гарантии, указаны в Приложении.

**Гарантийные сроки на стоматологические услуги:**

Наименование работы	Срок гарантии	Срок службы*
Пломба из композита, композитная реставрация	1 год	2 года
Пломба из композита, композитная реставрация временного зуба	до смены на постоянный	до смены на постоянный
Пломба из композита на временном зубе после эндодонтического лечения при отказе от покрытия коронкой	3 месяца	3 месяца
Ортодонтическое кольцо для удержания места после раннего удаления временного зуба	до смены на постоянный	до смены на постоянный
Ортодонтическое лечение временного зуба	1 год	до смены на постоянный
Пломба из стекло-иономерного цемента	1 месяц	6 месяцев
Восстановление под ортопедическую конструкцию терапевтическое	6 месяцев	2 года
Восстановление под ортопедическую конструкцию культевой вкладкой	1 год	2 года
Непрямые реставрации коронковой части зуба (вкладки)	1 год	2 года
Виниры	1 год	2 года
Временные коронки	6 месяцев	6 месяцев
Постоянные коронки	1 год	2 года
Мостовидные протезы (в том числе с опорой на дентальные импланты)	1 год	2 года
Временные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
Съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
Бюгельные протезы	1 год	2 года
Съемные ортодонтические аппараты	6 месяцев	6 месяцев
Шинирование	3 месяца	3 месяца
Ретейнеры	6 месяцев	6 месяцев
Фиксация фрагмента зуба при травме	1 месяц	1 месяц