УТВЕРЖДЕНО:
Приказом Генерального директора
№ 5 ОД от 1 июня 2023 г.

Положение о гарантиях при оказании стоматологических услуг в ООО «ПУМПА клиника»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение разработано в соответствии Гражданским кодексом Российской Федерации; Законом РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей»; ФЗ № 323 от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»; Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 года № 736); приказом МЗ и СР России от 05.05.2012г. № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

В силу положений данных нормативных актов пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам- в течение срока службы.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

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.

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.

Недостаток работы (услуги)– несоответствие тем целям, для которых она обычно используется или обязательным требованиям, предусмотренным законодательством (стандарты и протоколы лечения)

Существенный недостаток работы (услуги) – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

Медицинская (стоматологическая) услуга – медицинское (стоматологическое) вмешательство или комплекс медицинских (стоматологических) вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение стоматологических заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Для целей настоящего положения:

под стоматологическими услугами, не имеющими овеществленного результата **понимаются:**

- осмотр полости рта;
- анестезия местная внутриротовая;

— обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
— профессиональная гигиена полости рта;
— операция удаления зуба;
— амбулаторные хирургические операции;
— лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
— ортодонтическое лечение;
— отбеливание зубов.

под стоматологическими услугами, имеющими овеществленный результат **понимаются**:

— диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, рентгенологических исследований, изготовление контрольно-диагностических моделей);
— терапевтическое лечение кариеса, пульпита, периодонтита, реставрация (результатом услуги является установленная в зубе пломба);
— установка имплантата,
— изготовление и установка протезов (съемный и несъемный),
— изготовление и установка ортодонтических аппаратов, несъемных ретейнеров;

под стоматологическими работами, которые способны сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока **понимаются**:

— цифровые контрольно-диагностические фотографии, контрольно-диагностические модели, рентгенологические исследования;
— прямые композитные реставрации (пломбы);
— непрямые реставрации (вкладки, виниры);
— протезы съемные и несъемные, временные и постоянные;
— съемные ортодонтические аппараты и ретейнеры.

3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА в отношении услуг, не имеющих овеществленного результата:

Во всех случаях оказания стоматологических услуг, не имеющих овеществленного результата, к гарантиям ООО «ПУМПА клиника», предоставляемым в процессе оказания услуги относятся:

- проведение лечения специалистами, имеющими требуемый уровень образования и квалификации, сертификаты и аккредитацию, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- оказание услуг на основе информированного добровольного согласия;
- соблюдение порядка и объема оказания услуг в соответствии с клиническими рекомендациями и стандартами, действующим на территории РФ;
- проведение консультации и консилиума — как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- составление индивидуального рационального комплексного рекомендуемого (предлагаемого) плана диагностики, лечения (в том числе финансового) и профилактики стоматологических заболеваний;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;
- проведение контрольных осмотров по показаниям;
- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже чем 2 раза в год;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- внутренний контроль качества и безопасности медицинской помощи;

- безопасность лечения — обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных Министерством Здравоохранения РФ к применению технологий, инструментария и материалов;

4. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА в отношении услуг, имеющих овеществленный результат-стоматологических работ:

4.1. Гарантийное обязательство является двусторонним, взаимным обязательством медицинской организации и пациента, в рамках которого клиника обязуется ознакомить пациента с порядком гарантийного лечения, а пациент обязуется соблюдать условия предоставления гарантийного лечения.
4.2. **Гарантийный срок** исчисляется со дня принятия результата работы заказчиком, о чем делается запись в акте приема-передачи с одновременной подписью врача и пациента.
Исполнитель в течение гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работы, действия третьих лиц или обстоятельств непреодолимой силы.
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»)
4.3. **Срок службы** результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию и безопасен, исчисляется со дня принятия результата работы Заказчиком, т. е. с момента окончания комплексного стоматологического лечения, о чем делается запись в медицинской карте пациента.
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.
4.4. **Факт наличия недостатка** должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно условиям договора. В отдельных случаях проводится заседание врачебной комиссии для анализа сложившейся ситуации с оформлением протокола. Явка пациента на заседание врачебной комиссии обязательна.
4.5. **Срок ответа** на письменную претензию пациента – 10 рабочих дней.
4.6. **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 конструкций либо изготовления их заново);
- возможностей пациента своевременного посещения назначенных приемов, наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего врача.
4.7. **В случае устранения недостатка 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 или 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 с дня принятия работы заказчиком.

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

- полной санации полости рта и восстановления жевательной функции на 100% (при лечении по комплексному Плану лечения);
- 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.

4.9. **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 (автомобильная авария);
- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет, остеопороз, онкопатология и т.д.);
- многоплодная беременность;
-выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдения рекомендаций врача;
- чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

4.10. **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.

4.11 **На большинство стоматологических работ в клинике установлены средние гарантийные сроки и сроки службы.**

Индивидуальные (отличающиеся от средних) 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 изменены, по сравнению со средними, что фиксируется врачом в истории болезни пациента.

4.12. **В клинике устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы:**

Наименование стоматологической работы	**Срок гарантии**	**Срок службы**
Пломба из композита, композитная реставрация постоянного зуба	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 лечения осложненного кариеса при отказе от покрытия педиатрической коронкой	3 мес.	1 год
Пломба из стеклоиономерного цемента, временная пломба	1 месяц	3 месяца
Непрямая реставрация (вкладки)	1 год	2 года
Непрямая реставрация (виниры)	1 год	2 года
Временная коронка	3 мес	3 мес
Постоянная коронка (в том числе с опорой на дентальный имплантат)	1 год	2 года
Мостовидный протез (в том числе и с опорой на дентальные имплантаты)	1 год	2 года
Съемный пластиночный протез	1 год	2 года
Бюгельный протез	1 год	2 года
Условно съемный протез	1 год	2 года
Съемный ортодонтический аппарат	6 месяцев	1 год
Кольцо ортодонтическое (удерживатель места)	До смены на постоянный	До смены на постоянный
Ретейнер несъемный	1 месяц	1 год

4.13. **Определение индивидуальных сроков гарантии и сроков службы.**

Для терапевтических работ:
КПУ – стоматологический индекс, определяющий степень интенсивности кариеса в постоянном прикусе, а именно количество зубов, требующих лечения (К-кариес), вылеченных зубов (П-пломба) и удаленных зубов (У).
Для терапевтических работ с 18 лет:
При КПУ=13-18 сроки снижаются на 30%;
При КПУ>18 сроки снижаются на 50%

Для терапевтических работ до 18 лет:
3-6 лет
кпу – стоматологический индекс, определяющий степень интенсивности кариеса в временном прикусе, а именно количество зубов, требующих лечения (к-кариес), вылеченных зубов (п-пломба) и раннее удаление зубов (у)- учитываются только зубы, удаленные в связи с осложненным кариесом в период, отличный от физиологической смены зубов.
При кпу >12 гарантии не предоставляются (декомпенсированная форма кариеса)

7-14 лет
КПУ+кп - стоматологический индекс, определяющий степень интенсивности кариеса в сменном прикусе
При КПУ+кп>8 гарантии не предоставляются (декомпенсированная форма кариеса)

15-18 лет
КПУ>9 гарантии не предоставляются (декомпенсированная форма кариеса)

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70%

Для определения уровня гигиены используется ИГ-индекс гигиены:
Дети до 6 лет:
ИГ по Кузьминой (визуальная (или с помощью стоматологического зонда) оценка налета на имеющихся зубах), осматривают все зубы, имеющиеся в полости рта.
Коды и критерии оценки зубного налета
0- нет налета; 1- налет присутствует

Расчет индивидуального значения индекса осуществляют по формуле:

$$\text{ИГ (по Кузьминой)} = \frac{\text{Количество зубов, имеющих налет}}{\text{Количество зубов в полости рта}}$$

Интерпретация:

Величина индекса	Уровень гигиены
0	Хороший
0,1 – 0,4	Удовлетворительный
0,5 – 1,0	Неудовлетворительный

Пациенты старше 6 лет:

ИГ по Грину-Вермильону (OHI-S) (визуальная оценка зубного налета и зубного камня на вестибулярных поверхностях зубов 16, 26, 11, 31 и язычных поверхностей зубов 36, 46, при отсутствии индексного зуба обследуется соседний в пределах одноименной группы зубов, искусственные коронки и части фиксированных протезов обследуются так же, как и зубы)

Значение	Оценка индекса	Оценка гигиены полости рта
0 - 0,6	Низкий	Хорошая
0,7 - 1,6	Средний	Удовлетворительная
1,7 - 2,5	Высокий	Неудовлетворительная
> 2,6	Очень высокий	Плохая

Для ортопедических работ

В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе, поскольку данная услуга является обязательным условием качественного и безопасного функционирования съемных протезов в полости рта.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в обозначенные врачом сроки, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется и вся ответственность за последствия нарушения врачебных рекомендаций лежит на пациенте.

Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования сроки снижаются на 50%.

Для имплантации (хирургический этап)

Срок приживаемости импланта составляет от 3 до 12 месяцев. Общий показатель успешности дентальной имплантации составляет 90%. Однако, имеется 10% случаев, когда имплантат не приживается в кости (не остеоинтегрируется), либо остеоинтегрируется не полностью, когда его невозможно использовать как опору для зубного протеза, при полном соблюдении врачом хирургом стандарта проведения операции имплантации и при соблюдении пациентом всех правил и рекомендаций врача.

В случае отсутствия остеоинтеграции в указанный срок по описанным причинам клиника предоставляет возможность повторной установки имплантатов бесплатно.

В отдельных случаях клиника может добровольно принять решение о единоразовом зачете стоимости имплантата и (или) операции в счет альтернативного протезирования либо принять решение о возврате стоимости имплантата и (или) операции пациенту.

После рентгенологического подтверждения остеоинтеграции, а также фиксации факта остеоинтеграции в истории болезни пациента, все риски возможного отторжения имплантата переходят на пациента.

Для ортодонтического лечения

Ортодонтия, как научная дисциплина, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстных аномалий и четких результатов, поэтому клиника предоставляет гарантии только на ретенционные аппараты, необходимые для сохранения результата ортодонтического лечения. В случае поломки или утери ортодонтического аппарата изготовление нового осуществляется за счет заказчика.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Единых гарантийных сроков, установленных нормативно-правовыми документами для всей территории РФ, в настоящее время не существует. Каждый регион РФ разрабатывает и применяет на практике свои критерии к определению возможных гарантийных сроков. Именно поэтому в настоящий момент каждый исполнитель (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) вправе устанавливать гарантийные сроки самостоятельно, исходя из эпидемиологической ситуации – распространенности стоматологических заболеваний на территории, своих возможностей оснащения при оказании стоматологической помощи.

5.2. Медицинская клиника как исполнитель стоматологических услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантий и сроков службы при оказании стоматологических услуг.

5.3. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или региональном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.