



ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ в ООО «ЭММАСМАЙЛ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение разработано во исполнение требований статей 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации, статьи 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300/1-1 от 07.02.1992 г., и в строгом соответствии с нормами Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» № 323 от 21.11.2011 г. и Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 736 от 11.05.2023 г.

2. Настоящее Положение создано в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между Обществом с ограниченной ответственностью «ЭММАСМАЙЛ» (далее по тексту – «Клиника») и Заказчиками/Пациентами при оказании стоматологической помощи.

3. В смысле настоящего Положения используются следующие термины и определения:

Пациент – физическое лицо, получающее платные медицинские услуги (стоматологические услуги) лично на основании Договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного между Клиникой и Заказчиком.

Заказчик – физическое или юридическое лицо, приобретающее платные стоматологические услуги в соответствии с Договором на оказание платных медицинских услуг (далее по тексту – «Договор»), являющееся стороной по Договору. Заказчик может быть Пациентом или лицом, заказывающим услугу для другого человека.

Далее по тексту термины «Заказчик» и «Пациент» взаимозаменяемы.

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

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: прямые композитные реставрации (пломбы); не прямые реставрации (вкладки, виниры); протезы съемные и несъемные, временные и постоянные; съемные ортодонтические аппараты; ретейнеры несъемные и др.

2. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

Гарантийное обязательство является двусторонним, взаимным обязательством Клиники и Пациента, в рамках которого:

- Клиника обязуется ознакомить Пациента с порядком гарантийного лечения и установленными прогнозами лечения, а
- Пациент обязуется соблюдать Правила эффективного и безопасного использования стоматологических работ (услуг).

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

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы, отвечающего стандартам качества. При этом Пациент обязан вернуть ранее переданную ему Клиникой вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента принятия результата работы Заказчиком, о чем делается запись в Акте приема-передачи и в медицинской документации с одновременной подписью врача и Пациента.

5. Недостаток качества работы – это ее несоответствие выполненной работы обязательным требованиям медицинских стандартов.

6. Срок службы – период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования результата стоматологической работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине.

Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы **пригоден к использованию и безопасен**; исчисляется со дня принятия результата работы Пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта), о чем делается запись в медицинской документации Пациента.

7. 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.

8. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской документации, оформленной согласно условиям Договора.

9. Срок ответа на письменную претензию Пациента – 10 (десять) дней. Сроки удовлетворения требований Пациента об устранении недостатка в выполненной работе определяются и согласуются, 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) и т.п.;

- возможностей Пациента своевременного посещения назначенных приемов, наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего врача.

10. 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 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.

11. Клиника информирует Пациента о том, что общими для всех видов стоматологических услуг **Правилами эффективного и безопасного использования результатов стоматологических работ (услуг) являются¹** (ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»):

- удовлетворительная индивидуальная гигиена полости рта;
- прохождение профилактических осмотров один раз в полгода;
- прохождение профессиональной гигиены полости рта один раз в полгода².

С Правилами использования результатов стоматологических работ (услуг) после каждого вида медицинских вмешательств (помимо названных общих) Пациент может ознакомиться на стойке администраторов. Памятка с информацией о Правилах использования результатов стоматологических работ (услуг) может быть выдана Пациенту после соответствующего приема.

В случае несоблюдения Пациентом указанных Правил, требований (при условии информированности о них Пациента), он лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

12. Клиника **не отвечает за недостатки в работе**, на которую установлен гарантийный срок (ч. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»), если:

1) Недостаток возник вследствие нарушения Пациентом Правил эффективного и безопасного использования результатов стоматологических работ (услуг) (п. 11 Положения);

2) Недостаток возник в результате действий третьих лиц (в частности, медицинских вмешательств сторонних медицинских организаций, самостоятельный ремонт и коррекция ортопедических или ортодонтических аппаратов);

3) Недостаток возник в результате непреодолимой силы, то есть, непредотвратимых при данных условиях обстоятельств (ст. 401 ГК РФ). В частности, в качестве таких обстоятельств при оказании стоматологических услуг стороны рассматривают:

- травмы (спортивные, уличные, бытовые, производственные);
- оперативные вмешательства, о которых не был своевременно предупрежден врач (пластическая хирургия в области лица и шеи);
- дорожно-транспортные происшествия (автомобильная авария);
- возникновение у Пациента заболевания «бруксизм»;
- возникновение у Пациента тяжелой соматической патологии: сахарный диабет и т.д.
- выявление у Пациента онкопатологии;

¹ Правила эффективного и безопасного использования результатов стоматологических работ (услуг) – это рекомендации по режиму, уходу, реабилитационные мероприятия, а также лекарственные назначения врачей-специалистов, которые необходимы и достаточны для сохранения результатов стоматологического лечения.

² В случае, если Пациент проходит профессиональную гигиену в иной медицинской организации, он предоставляет Клинике выписку из медицинской карты этой медицинской организации, подтверждающую факт прохождения профессиональной гигиены с необходимым графиком (один раз в полгода).

- выявление у Пациента заболевания «остеопороз»;
- выявления у Пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита.

13. На большинство стоматологических работ Клиникой 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 индивидуальных особенностей Пациента, клинической картины болезни (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 медицинской документации Пациента.

В этом случае лечащий врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в медицинской амбулаторной карте с четкой формулировкой: «*Без гарантии*», «*Гарантия _____ месяцев*», «*Срок службы _____*».

14. Клиникой устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы:

Наименование работы	Срок гарантии	Срок службы
Пломба (за исключением временной пломбы) из композита на постоянный зуб (при разрушении коронковой части менее 50%)	1 год	2 года
Пломба (за исключением временной пломбы) на молочный зуб	6 мес.	1 год
Прямая композитная реставрация зуба	1 год	2 года
Непрямая композитная реставрация зуба (пломбы, вкладки)	1 год	2 года
Непрямая керамическая реставрация зуба (пломбы, вкладки)	2 года	2 года
Непрямая керамическая реставрация зуба по технологии CAD/CAM (пломбы, вкладки)	3 года	3 года
Реставрация зуба при помощи герметика из компомера	1 год	2 года
Временная съемная ортопедическая конструкция из пластмассы, изготовленная прямым методом	0,5 мес.	1 мес.
Временная съемная ортопедическая конструкция из пластмассы, изготовленная в лаборатории	1 мес.	3 мес.
Временная несъемная ортопедическая конструкция из пластмассы	2 мес.	4 мес.
Временная несъемная ортопедическая конструкция из композитного материала	3 мес.	6 мес.
Временный условно-съемный протез (адаптационный)	4 мес.	6 мес.
Постоянный полный съемный пластиночный зубной протез	6 мес.	1 год

Постоянный бюгельный протез с кламмерной фиксацией	1 год	2 года
Постоянный бюгельный протез с замковой фиксацией	2 года	3 года
Постоянный частичный съемный протез (кроме бюгельного протеза)	6 мес.	1 год
Полный съемный протез с опорой на балочную конструкцию	1 год	2 года
Постоянный условно-съемный протез*)	1 год	3 года
Постоянный условно-съемный протез на имплантатах, установленных в другой медицинской организации	6 мес.	1,5 года
Коронка цельнолитая из КХС	6 мес.	1 год
Коронка металлокерамическая	1 год	3 года
Коронка цельнокерамическая на имплантате	2 года	3 года
Коронка цельнокерамическая на имплантате, установленном в другой медицинской организации	6 мес.	1 год
Коронка металлокерамическая на имплантате	1 год	2 года
Коронка металлокерамическая на имплантате, установленном в другой медицинской организации	6 мес.	1 год
Мостовидная ортопедическая конструкция безметалловая	1 год	3 года
Мостовидная металлокерамическая ортопедическая конструкция	1 год	2 года
Каппа индивидуальная ортопедическая	4 мес.	6 мес.
Виниры	2 года	3 года
Ретейнер несъемный	1 год	2 года
Фиксация брекета	1 мес.	До снятия ортодонтической аппаратуры
Съемный ортодонтический аппарат	6 мес.	1 год
Несъемная ортодонтическая пластина для детей	1 мес.	6 мес.
Культевая штифтовкладка из металла	1 год	2 года
Культевая штифтовкладка из диоксида циркония	6 мес.	1 год
Шина	3 мес.	6 мес.

*) В случае отказа Пациента от назначенной лечащим врачом консультации гнатолога в период проведения стоматологического лечения, гарантия на постоянный протез не предоставляется.

15. Причины возможного уменьшения гарантийного срока лечащим врачом:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (прием медикаментов, не назначенных врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами.

16. Имплантация

Установка имплантата является стоматологической медицинской услугой, на нее не устанавливаются гарантийные сроки и сроки службы. Однако, в случае отсутствия приживления (остеоинтеграции) имплантата в установленные в информированном добровольном согласии или в ином документе сроки Клиника принимает на себя добровольное обязательство:

- **единожды провести бесплатную повторную установку имплантата.** При этом пациенту бесплатно предоставляется новый имплантат и бесплатно проводится сама операция по его установке. Либо
- **единожды зачесть стоимость ранее установленного имплантата и стоимость операции по его установке в счет альтернативного протезирования.**

В случае, если Пациент отказывается от проведения повторной операции по установке имплантата и от предложенного альтернативного протезирования, стоимость имплантата и стоимость операции по его установке не возвращаются.

В случае повторного отсутствия приживления имплантата дальнейшее лечение (проведение имплантации вновь при наличии медицинских показаний и возможностей организма либо проведение альтернативного протезирования) осуществляется за счет Пациента/Заказчика. В случае, если при бесплатной повторной установке имплантата выявится необходимость проведения дополнительных медицинских манипуляций (проведение костной пластики, использование тромбоцитарных мембран и прочее), стоимость дополнительных медицинских услуг и используемых материалов оплачивается Пациентом/Заказчиком отдельно.

В случае утраты имплантата или опорного зуба под ортопедической конструкцией в пределах установленного срока службы стоимость утраченной ортопедической конструкции может быть засчитана в счет альтернативного протезирования ротовой полости при соблюдении Пациентом условий предоставления гарантий.

3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

17. На стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального выражения, не представляется возможным установить гарантийные сроки и сроки службы. Тем не менее, во всех перечисленных случаях Клиника гарантирует соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи, а также дает определенные ниже прогнозы успешности проводимого лечения.

18. Во всех случаях оказания стоматологических услуг безусловно гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациентов;
- проведение консультации и консилиума — как по медицинским показаниям,

- так и по требованию Пациента;
- 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;
 - индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;
 - точная диагностика;
 - тщательное соблюдение технологий лечения;
 - применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
 - проведение контрольных осмотров;
 - проведение профилактических осмотров;
 - мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
 - определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;

Совокупность данных обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.

19. Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг:

При обработке и пломбировании корневых каналов:

Опыт Клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат в среднем достигается в 90% случаев. Успех лечения корневых каналов при первичном лечении зубов без рентгенологического изменения 93% успеха. При первичном лечении зубов и изменением на рентгенограмме 70-80% успеха. При перелечивании ранее леченного, имеющего рентгенологическое изменения, успех 60-65%. При сочетании

перелечивания ранее леченого канала зуба с хирургической операцией по удалению очага поражения из костной ткани успех 75%.

При проведении операции костной пластики:

На сегодняшний день успех аугментации на в/ч – 80-85%, аугментации на н/ч – 65-70%.

Нормальный прирост костной ткани в области проведения аугментации по завершению лечения составляет 60-70% от объема первично внесенной собственной и (или) искусственной костной ткани. Иногда бывает, что операция проходит почти безрезультатно - остеопластический материал рассасывается, костная ткань не регенерирует. В этом случае необходимо повторить операцию, используя другие материалы.

При постановке имплантатов:

Срок приживаемости имплантата составляет от 3-12 месяцев.

Клиника гарантирует полное приживление имплантатов в 97% случаев.³ Однако, есть 3% случаев, когда имплантат не остеоинтегрируется (не приживается в кости) либо остеоинтегрируется не полностью (его нельзя использовать как опору для зубного протеза) при полном соблюдении врачом - хирургом стандарта проведения операции имплантации.

В случае, если имплантат не остеоинтегрировался, администрация медицинской организации **вправе принять решение об однократной** повторной операции имплантации за счет средств Клиники. Отсутствие остеоинтеграции во второй раз свидетельствует, как правило, о необходимости изменения плана и способа протезирования.⁴

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

В случае, если пациент принимает решение о протезировании в другой клинике, прогноз имплантации (устойчивости имплантов при дальнейшей нагрузке) снижается (от того, насколько качественно будет спланировано протезирование, изготовлены коронки, напрямую зависят результаты имплантации).

При лечении заболеваний пародонта:

При выполнении Пациентом рекомендаций врача, изложенных в Правилах пользования результатами стоматологических услуг, мы гарантируем снижение микробной нагрузки, в результате лечения тканей пародонта в области очага воспаления становятся стерильными, резко повышается местный иммунитет, исчезают симптомы воспаления.

При проведении профессиональной гигиенической обработки, отбеливании зубов и ортодонтическом лечении:

Клиника гарантирует выполнение перечисленных манипуляций в соответствии с требованиями общепринятых стандартов и клинических рекомендаций.

При проведении клинического отбеливания:

При выполнении Пациентом рекомендаций врача, изложенных в Правилах пользования результатами стоматологических услуг, Клиника может гарантировать длительность сохранения эффекта отбеливания. Клинические исследования показывают, что через 1-3 года эффект отбеливания сохраняется у 74% пациентов, через 3-5 лет – у 62% пациентов.

³ Данные исследований, проводившихся на специальной выборке пациентов с идеальными условиями для имплантации (оптимальными характеристиками костной ткани, состояния пародонта).

⁴ С точки зрения российского законодательства отсутствие остеоинтеграции имплантата однозначно не свидетельствует о некачественно оказанной стоматологической услуге (п. 4.3. Договора на оказание стоматологических услуг), в связи с чем решение клиники о бесплатном предоставлении повторной услуги имплантации является актом доброй воли медицинской организации с целью компенсировать затраты времени пациента и состояние субъективной неудовлетворенности результатом первичной операции имплантации.