

УТВЕРЖДЕНО

Генеральный директор
ООО «Зуботехническая лаборатория «Атлас»
С.А. Кашников
01.11.2024.



Положение
о гарантийных сроках
и сроках службы на стоматологические услуги.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» № 323-ФЗ от 21.11.2011г.; Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ № 736 от 11.05.2023 г.; Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.2. ООО «Зуботехническая лаборатория «Атлас» (Клиника, исполнитель) в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» несёт ответственность за качество оказанных медицинских услуг. Потребитель в случае обнаружения в выполненной работе недостатков, имеет право предъявить требования по устранению этих недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам — в течение срока службы.

1.3. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг и порядок их установления.

1.4. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются на стоматологические изделия, имеющие овеществленный результат (пломбы, виниры, вкладки, коронки, зубные протезы, ортодонтические аппараты и пр.).

1.5. Гарантия на стоматологическое изделие обозначает срок, в течение которого изготовитель (исполнитель работ) ручается за функциональные и качественные свойства изделия, т. е. отсутствие дефектов, при условии соблюдения пациентом правил пользования таким изделием и условий сохранения гарантий.

1.6. Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы (стоматологического изделия) пациентом, т. е. с момента завершения лечения (оказания услуги) и подписания акта об оказанных медицинских услугах.

2. Термины и обозначения

2.1. Пациент — физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.

2.2. Исполнитель — ООО «Зуботехническая лаборатория «Атлас», предоставляющее платные медицинские услуги.

2.3. Лечащий врач — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

2.4. Гарантия (фр. *garantie*) — ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.

2.5. Гарантия качества лечения — это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, протезов, ортодонтических аппаратов и других стоматологических изделий.

2.6. Гарантии в медицине, в том числе в стоматологии, разделяются на две группы:

- безусловные, или обязательные;
- прогнозируемые, определяемые с учётом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

3. Безусловные гарантии

3.1. Безусловные гарантии в стоматологии даются пациентам в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

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

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента (с учётом его права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учёт показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический 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 для предупреждения нежелательных последствий;
- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- достижение показателей качества лечения (с учётом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

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

4. Прогнозируемые гарантии

4.1. Прогнозируемые гарантии — это предвидение лечащим врачом определенных результатов лечения, с учётом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов, выбранных вариантов решения и методов контроля за процессом и результатами лечения.

4.2. Прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

4.2.1. Гарантийный срок — это период бесплатного устранения исполнителем (лечащим врачом) недостатков, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента.

Недостаток — это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов. К устранимым недостаткам относят, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовку ложа съёмного зубного протеза и др.

В случае выявления в выполненной работе недостатков, связанных с качественными свойствами стоматологического изделия, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном их устранении, если эти недостатки не связаны с нарушениями пациентом предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

В соответствии с действующим законодательством исполнитель отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения им правил пользования результатом работы, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

4.2.2. Срок службы изделия исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого результат работы (изделие) пригоден к использованию. В течение срока службы исполнитель несёт ответственность за существенные недостатки, обнаруженные в выполненной работе и возникшие по его вине.

Существенный недостаток — это недостаток, который делает невозможным использование результата работы (стоматологического изделия) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранён, либо на устранение которого требуются большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления в выполненной работе существенных недостатков, связанных с функциональностью и целостностью стоматологического изделия, допущенных по вине исполнителя, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

4.3. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным, так как результат лечения зависит не только от качества проведения, но и от общей реакции организма пациента. В подобных случаях врач устанавливает и разъясняет пациенту процент вероятности успешности лечения в каждом конкретном случае.

К их числу относятся:

- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- эндодонтическое лечение (лечение корневых каналов);
- ортодонтическое лечение (исправление прикуса);
- пародонтологическое лечение (лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей).

При выявлении после такого лечения недостатков работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т. п.). В ином случае, работа будет переделана (лечение будет проведено повторно) на общих условиях на возмездной основе.

5. Условия установления гарантий и выполнения гарантийных обязательств

5.1. Гарантии устанавливаются:

- на каждую выполненную работу;
- с учётом обстоятельств, о которых врач информирует пациента.

5.2. Обстоятельства установления гарантий — это ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут сказаться на результатах лечения определенным образом — позитивно, нейтрально или негативно.

При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий врач учитывает следующие обстоятельства:

- состояние общего здоровья и возраст пациента — наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные анкеты о здоровье и сведения, полученные от пациента в ходе предварительной беседы при сборе анамнеза);
- клиническую ситуацию в полости рта пациента — имеющиеся нарушения, особенности прикуса, повышенная стираемость зубов, прогноз развития имеющихся заболеваний и др. (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков);
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.;
- степень тяжести заболевания;
- сложность выполненной работы — необычность случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность;
- объём выполнения пациентом рекомендованного плана лечения;

- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также вариантов лечения, использованных врачом или выбранных пациентом.

С учётом указанных обстоятельств гарантийные сроки и сроки службы могут быть сокращены или увеличены врачом, по сравнению со средними, установленными в ООО «Зуботехническая лаборатория «Атлас».

5.3. Все установленные врачом и названные пациенту гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в медицинской карте пациента и отражаются в акте об оказанных медицинских услугах.

5.4. Условия сохранения гарантий.

Обязательными условиями сохранения гарантий являются:

- терапевтическая санация полости рта (с целью устранения очагов инфекции в полости рта);
- соблюдение правил пользования стоматологическим изделием, в том числе правил ухода (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.) и пищевого режима;
- явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев.

При несоблюдении пациентом в период действия гарантийных обязательств вышеперечисленных условий, необходимых для сохранения достигнутого результата лечения, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе исполнителя.

5.5. Сокращение срока действия гарантийных обязательств.

Причины сокращения сроков гарантийных обязательств исполнителя:

- если после лечения в период действия гарантий у пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения (вследствие беременности, приёма лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий);
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- снижение иммунологической реактивности организма пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- приём гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- другие причины, обоснованные лечащим врачом.

Факт и причина сокращения срока действия гарантийных обязательств фиксируются исполнителем в медицинской карте пациента.

5.6. Прекращение действия гарантийных обязательств исполнителя.

Существуют не зависящие от исполнителя причины, которые влияют на результат оказания услуг, на эффективность, безопасность, сроки и длительность полезного действия.

Действие гарантийных обязательств исполнителя прекращается досрочно в следующих случаях:

- при отказе пациента от терапевтической санации полости рта, что ведёт к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- невыполнение пациентом рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты (этапы) определяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
- если пациент не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, т. к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;
- при неоднократном (более двух раз) обнаружении у пациента неудовлетворительной гигиены полости рта и несоблюдении рекомендаций лечащего врача;
- если пациент нарушает правила пользования стоматологическим изделием, в том числе правила ухода (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.) и пищевой режим;
- если в процессе лечения у исполнителя пациент будет лечить то же самое или корректировать выполненную работу в другом медицинском учреждении (исключение составляют случаи, подтвержденные выпиской из амбулаторной карты, когда пациент вынужден обратиться за помощью, находясь за пределами г. Нижний Новгород);
- форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, влекущие механические повреждения стоматологического изделия).

6. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям

- 6.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам (оказанным услугам) пациент (его законный представитель) должен обратиться к администратору исполнителя (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.
- 6.2. После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.
- 6.3. При не достижении соглашения, пациент (его представитель) имеет право инициировать привлечение врачей экспертной комиссии.
- 6.4. Если случай будет признан гарантийным, требование пациента об устранении недостатков будет удовлетворено в течение 14 (четырнадцати) дней со дня его предъявления.

7. Заключительная часть

- 7.1. В целях информирования пациентов о гарантийных обязательствах ООО «Зуботехническая лаборатория «Атлас» определяются средние показатели прогнозируемых гарантий:
 - средние гарантийные сроки и сроки службы для случаев лечения, где такие сроки могут быть установлены (Приложение № 1 настоящего Положения);
 - средние проценты вероятности успешности лечения для случаев лечения, где гарантийные сроки и сроки службы установить невозможно (Приложение № 2 настоящего Положения).
- 7.2. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

Приложение № 1

к Положению о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги ООО «Зуботехническая лаборатория «Атлас».

Средние гарантийные сроки и сроки службы для случаев лечения, где такие сроки могут быть установлены:

Услуги по терапевтической стоматологии.

Виды работ (услуг) при оказании терапевтической помощи:

- лечение кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов);
- услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб);
- услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

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

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) — пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

№ п/п	Наименование	Срок гарантии (месяцев)	Срок службы (месяцев)
1	Пломба из композита светового отверждения (гелиокомпозита)		
	I, V класс по Блэку	12	24
	II, III, IV класс по Блэку	9	18
2	Винир из гелиокомпозита	9	18

Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

Устранение недостатков в течение гарантийного срока не продлевает срока действия гарантийных обязательств исполнителя.

Услуги по ортодонтической стоматологии.

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

Гарантийный срок и срок службы на ортодонтическое изделие начинают действовать с момента установки ортодонтического аппарата в полости рта пациента, что подтверждается записью в медицинской карте.

№ п/п	Наименование	Срок гарантии (месяцев)	Срок службы (месяцев)
1	Съемный ортодонтический аппарат — пластинка	1	6
2	Съемный протез	1	6
3	Съемная косметическая пластинка	1	6
4	Фиксация брекета	12	24
5	Фиксация ретейнера	14 дней	24

Устранение недостатков в течение гарантийного срока не продлевает срока действия гарантийных обязательств исполнителя.

Услуги по ортопедической стоматологии.

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки (в т. ч. комбинации этих коронок);
- мостовидные конструкции;
- виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, диоксид циркония);
- частичные съемные протезы;
- полные съемные протезы;
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах).

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

На временные ортопедические конструкции гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются, так как временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные.

Гарантийный срок и сроки службы на ортопедические работы начинают действовать с момента установки в полости рта пациента постоянных ортопедических конструкций, что подтверждается записью в медицинской карте.

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

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

№ п/п	Наименование	Срок гарантии (месяцев)	Срок службы (месяцев)
1	Съемный протез		
	частичный съемный	6	6
	полный съемный	6	6
2	Мостовидный протез		
	из металлокерамики	12	24
	из недорогоценного металла	12	24

3	Бюгельный протез	12	24
4	Винир пластмассовый Anaxdent керамический E-MAX	1 12	1 24
5	Коронка/зуб: пластмассовая литая из КХС цельнолитая из драгоценного сплав металлокерамическая керамическая безметалловая керамическая на основе диоксида циркония и оксида алюминия металлокерамическая на имплантате керамическая на имплантате	6 12 12 12 12 12 12 12 12	6 24 24 24 24 24 24 24 24
6	Протезирование на имплантатах	12	24
7	Напыление	4	8
8	Вкладка/накладка керамическая	6	12
9	Починка протеза	1	1

Срок гарантии и срок службы съемных протезов исчисляются независимо от того, пользуется ими в дальнейшем пациент или нет.

Коррекция протезов в процессе использования не продляет срок действия гарантийных обязательств исполнителя.

Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические работы не устанавливаются:

- при наличии подвижности зубов;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз;
- при невыполнении рекомендованного плана ортопедического лечения (компромиссные варианты лечения).

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

Приложение № 2

к Положению о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги ООО «Зуботехническая лаборатория «Атлас».

Средние проценты вероятности успешности лечения для случаев лечения, где гарантийные сроки и сроки службы установить невозможно.

1. При проведении профессиональной гигиены полости рта.

Во всех случаях Исполнитель гарантирует правильность выполнения всех манипуляций в соответствии с международными стандартами качества.

2. При обработке и пломбировании корневых каналов.

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от качества работы исполнителя, но и от индивидуальных особенностей организма пациента. Опыт показывает, что при лечении корневых каналов благоприятный результат достигается в 85-90% случаев.

3. При проведении ортодонтического лечения пациенту гарантированы:

- точность диагностики;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.