

Общество с ограниченной ответственностью «ЦСНУ»
109004, г. Москва, ул. Станиславского, д. 11
ИНН 9709072964 КПП 770901001
smileatonce.ru тел. +7 (495) 540-50-42 support@smileatonce.ru

**ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ
ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ**
действуют в ООО «Стоматология Новая Улыбка», ООО «ЦСНУ», ООО «ЦСНУ-1»

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.** Настоящее Положение разработано во исполнение требований: статей 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации; статьи 5 Закона РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей»; Настоящее Положение разработано в строгом соответствии с нормами: Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Утв. ПП РФ от 04.10.2012 года № 1006); ФЗ № 323 от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».
- 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;
 - аутотрансплантация 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.
- 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);
 - непрямые реставрации (вкладки, виниры);
 - протезы съёмные и несъёмные, временные и постоянные;
 - съёмные ортодонтические аппараты;

- ретейнеры несъемные;
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).

ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

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*.

5. 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, о чем делается запись в акте приема-передачи с одновременной подписью врача и пациента.

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

7. 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»).

8. 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; исчисляется со дня принятия результата работы Заказчиком, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта), о чем делается запись в медицинской карте пациента.

9. 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.

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

11. Срок ответа на письменную претензию пациента – 10 рабочих дней (срок ответа может быть увеличен до разумных сроков в зависимости от сложности клинического случая). 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.

12. 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.

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

- прохождения пациентом профилактических осмотров у Исполнителя в соответствии с индивидуальным или публичным графиком профилактических осмотров (информация о графике может быть размещена на интернет-сайте Исполнителя);
- соблюдения пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в соответствии с рекомендациями врача.

14. Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате (не гарантийные 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 и т.д.);
 многоплодная беременность;
 выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
 несоблюдение рекомендаций врача;
 чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

15. Гарантийное лечение также не производится в случаях:

эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
 осложнений после эндодонтического лечения 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.

16. 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.

17. В клинике устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы:

Наименование работы	Срок гарантии	Срок службы (1)
Пломба из композита, композитная реставрация	2 года	3 года
Пломба из композита, композитная реставрация временного зуба	до смены на постоянный	до смены на постоянный
Пломба из композита после эндодонтического лечения при отказе от покрытия коронкой	3 месяца	1 год
Ортодонтическое кольцо	до смены на постоянный	до смены на постоянный

для удержания места после раннего удаления зуба		
Эндодонтическое лечение зуба	1 год	до смены на постоянный
Пломба из стеклоиономерного цемента.	1 месяц	6 месяцев
Восстановление под ортопедическую конструкцию терапевтическое	1 год	2 года
Восстановление под ортопедическую конструкцию культевой вкладкой	2 года	3 года
Непрямые реставрации коронковой части зуба (вкладки)	2 года	5 лет
Виниры	2 года	5 лет
Временные коронки	6 месяцев	6 месяцев
Постоянные коронки	2 года	5 лет
Мостовидные протезы (в том числе с опорой на дентальные имплантаты) (3)	2 года	5 лет
Временные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
Съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 года
Бюгельные протезы	1 года	3 года
Съемные ортодонтические аппараты	6 месяцев	1 год
Шинирование	3 месяца	1 год
Ретейнеры	6 месяцев	1 год
Фиксация фрагмента зуба при травме (2)	1 месяц	5 лет

Наименование работы	Срок гарантии	Срок службы (1)
Каркасы цельнолитых конструкций	10 лет	10 лет
Фрезерованные каркасы	10 лет	10 лет
Постоянный металлокомпозитный протез на имплантах на каркасе Nobel Procera	3 года	5 лет

- (1) Сроки службы распространяются только на комплексную стоматологическую помощь (комплексную санацию полости рта) и устанавливаются в индивидуальном порядке.
- (2) При изготовлении защитной каппы у врача-ортодонта срок гарантии – 2 года.
- (3) На первичные временные мостовидные протезы из акрила с опорой на импланты предоставляется расширенная гарантия – 1 год.

18. Особенности определения конкретных сроков:

КПУ – стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта, а именно: количество удаленных зубов, вылеченных зубов и зубов, требующих лечения.

Для терапевтических работ с 18 лет:

При КПУ 13-18 сроки снижаются на 30%; При КПУ более 18 сроки снижаются на 50%

Для терапевтических работ до 18 лет:

3-6 лет При КПУ 3-6 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 6 сроки снижаются на 50% 7-10 лет При КПУ 6-8 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 8 сроки снижаются на 50% 11-14 лет При КПУ 5-8 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 8 сроки снижаются на 50% 15-18 лет При КПУ 7-9 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 9 сроки снижаются на 50%

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964)

Для ортопедических работ:

При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования сроки снижаются на 50%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964)

ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

19. 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.

20. Во всех случаях оказания стоматологических услуг безусловно гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья;
- 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.

21. Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг при обработке и пломбировании корневых каналов:

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 пролеченного канала зуба с хирургической операцией по удалению очага поражения из костной ткани успех 75%. Успех эндодонтического лечения временных зубов 93% при лечении методом пульпотомии и 80% при лечении методом экстирпации.

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.

Коррекция протезов зубов:

Клиника устанавливает ограниченное количество бесплатных коррекций, выполняемых пациентам после установки ортопедических конструкций в полости рта.

Тип установленной конструкции	Количество бесплатных коррекций	Период проведения бесплатных коррекций*
Первичные протезы зубов (бескаркасные и с металлическим каркасом)	3	1 год
Постоянные протезы зубов	3	1 год
Съемные протезы	5	2 месяца
Сплинт-шины	неограниченно	3 месяца

**период проведения бесплатных коррекций считается с момента изготовления конструкции.*

Все последующие коррекции оплачиваются Пациентом согласно действующему прейскуранту клиники.

При постановке имплантата:

Гарантия на имплант – бессрочная.

Срок приживаемости импланта составляет от 3-12 месяцев.

Мы гарантируем полное приживание имплантов в 90% случаев*. Однако, есть 10% 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 отсутствия остеоинтеграции в указанный срок по описанным причинам клиника в отдельных случаях может добровольно** принять решение о единоразовом зачете стоимости импланта и (или) операции в счет альтернативного протезирования либо принять решение о возврате стоимости имплантата и (или) операции пациенту.

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

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:

Мы гарантируем 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, мы можем 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.

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

** С позиции российского законодательства о защите прав потребителей операция имплантации является услугой, качество которой определяется соблюдением стандарта ее оказания, а не достижением гарантированного результата.