

«Утверждаю»  
Генеральный директор ООО «Здоровая нация»  
Погиба Е.А. Погиба.  
«01» февраля 2022 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГАРАНТИЙ  
в ООО «Здоровая нация»**

г. Ростов-на-Дону



Настоящее Положение разработано в соответствии:

- статей 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации;
- статьи 5 Закона «О защите прав потребителей»;
- статьи 22 Основ об охране здоровья граждан в РФ.

**Основные понятия, используемые в настоящем Положении**

**Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Исполнитель обязан удовлетворить требования пациента, а пациент 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.
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

К устранимым недостаткам относят, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, шлифовку ложе съемного зубного протеза и др.

**Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям медицинских стандартов.

Недостатками, являющимися основаниями для предъявления требований пациентом в рамках гарантийного срока, являются:

- Нарушение анатомической формы пломбы или вкладки;
- Нарушение краевого прилегания;
- Изменение цвета по наружному краю пломбы или вкладки;
- Рецидив кариеса по краю пломбы или вкладки;
- Изменение цвета протеза;
- Оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой;
- Отлом кламмера.

**Срок службы** – период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата 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 исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

**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, пациент 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, пациент 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.

Под существенными недостатками в стоматологии понимаются:

- Выпадение пломбы или вкладки;
- Подвижность пломбы или вкладки;
- Отлом части коронки зуба;
- Нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки;
- Неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- Перелом протеза;
- Расцементеровка несъемных конструкций протезов.

**Гарантия (фр. *Garantie*)** – ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.

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

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

### **Что такое безусловные гарантии**

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

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и, безусловно, нашим пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их 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;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование методов и технологий лечения, применяемых в нашем лечебном учреждении;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический 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 при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

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

### **Что такое «прогнозируемые» гарантии**

Прогнозируемые гарантии – это предвидение доктором определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

### **Как врач устанавливает прогнозируемые гарантии**

На стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

**На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:**

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов.

**В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.**

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.).

Таким образом, стоматолог устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения.

#### Гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту;
- по согласованию с пациентом до (предварительно) и после лечения.

### **Какие обстоятельства учитывает врач, определяя гарантии**

При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы или процента вероятности успешности лечения) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- 1) состояние общего здоровья пациента, включая заболевания, связанные с приемом гормональных препаратов;
- 2) объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- 3) клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- 4) сложность данного случая лечения;
- 5) достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а так же выбранных вариантов лечения;
- 6) особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

### **При каких условиях врач (ООО «Здоровая нация») будет выполнять установленные гарантии**

- 1) если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов (например, гормонов), вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- 2) если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
- 3) если пациент будет посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
- 4) если в период лечения у врача ООО «Здоровая нация» пациент не будет лечить то же самое заболевание у специалиста другой клиники;
- 5) если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- 6) если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;
- 7) если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, ДТП, спортивная травма, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

### **Какие гарантии даются в ООО «Здоровая нация».**

Для того, чтобы пациенты имели представление о гарантиях, которые обычно устанавливают врачи нашей клиники, мы коллегиально определили:

- средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев лечения, где таковые могут быть установлены (См. Приложение 1);
- средние проценты вероятности успешности лечения для случаев лечения, где сроки установить невозможно (См. Приложение 2);
- методику клинического обследования с целью установления сроков гарантии (См. Приложение 3);
- возможные причины ухудшения качества и уменьшения сроков гарантии при оказании различных видов стоматологической помощи, зависящие от пациента (См. Приложение 4).

**Внимание! В Вашем конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть больше или меньше «средних».**

**Врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в Вашем**

**конкретном случае.**

### **Порядок исполнения гарантийных обязательств.**

При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы – существенных недостатков выполненной работы, оказанной услуги, пациент должен обратиться только в ООО «Здоровая нация».

При отсутствии споров относительно причин возникших недостатков (существенных недостатков) клиника обязуется безвозмездно в течение гарантийного срока устранить все недостатки, а в пределах срока службы – существенные недостатки, обнаруженные пациентом.

При наличии спора о причинах возникновения недостатков, спор рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

**Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие  
в ООО «Здоровая нация».**

**Терапевтическая стоматология**  
Постановка пломб, эстетическая реставрация  
(годы, месяцы)

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантийный	Службы
<b>Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:</b>		
- Кариес на жевательной поверхности зубов	1	1
- Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	1	1
- Кариес на контактной поверхности резцов и клыков.	1	1
- Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области.	1	1
- Покрытие пломбирочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	1	1
<b>Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ) по виду дефекта:</b>		
- Кариес на жевательной поверхности зубов	0,5	0,5
- Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	0,5	0,5
- Кариес на контактной поверхности резцов и клыков.	0,5	0,5
- Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки;	1 мес.	1мес.
- Кариес в придесневой области.	0,5	0,5
<b>Наложение герметика:</b>		
- из композита	1	1
- из стекломерного цемента (СИЦ)	3 мес.	3 мес.
- из компомера	1	1

**Ортопедическая стоматология**  
(годы и месяцы)

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантийный	Службы
<b>Коронки цельнометаллические:</b>		
- из неблагородного металла	1	1
<b>Вкладки:</b>		
- из безметалловых материалов	1	1
- из металла	1	1
- из композиционных материалов	0,5	0,5
- культевые штифтовые металлические	1	1
<b>Виниры</b>	1	1

<b>Коронки безметалловые:</b>		
- из пластмассы (временные)	1 мес.	1 мес.
- из металлопластика	0,5	0,5
- Empress	1	1
- Procera и др.	1	1
<b>Коронки цельнометаллические:</b>		
- из благородного металла	1	1
<b>Адгезивные протезы</b>	2 мес.	2 мес.
<b>Коронки и мостовидные протезы металлокерамические:</b>		
- из благородного металла	1	1
<b>Безметалловые мостовидные протезы</b>		
- Empress	1	1
- Procera и др.	1	1
<b>Бюгельные протезы</b>	1	1
- Частичные пластиночные протезы	1 мес.	1 мес.
- Полные съемные протезы	1 мес.	1 мес.

- после завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.
- резиновые, силиконовые изделия, материалы, тяги - срок гарантии не распространяется.

**Средние проценты успешности лечения, действующие  
в ООО «Здоровая нация».**

**При обработке и пломбировании корневых каналов:**

Опыт нашей клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 90% случаев. При этом следует учитывать, что результат лечения каналов в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма, состояния зубов, а также соблюдения пациентом общих рекомендаций, графиков осмотров.

Успех лечения корневых каналов при первичном лечении зубов без рентгенологического изменения 95% успеха.

При первичном лечении зубов и изменением на рентгенограмме до 80-85 % успеха.

При перелечивании ранее леченного имеющего рентгенологического изменения успех 75%.

При сочетании перелечивания ранее леченого канала зуба с хирургической операцией по удалению очага поражения из костной ткани успех 80 %.

**При постановке импланта:**

Мы гарантируем полное приживление имплантов в 95 % случаев. Мы также во всех случаях гарантируем пациенту:

- использование только сертифицированных имплантов ведущих российских и зарубежных фирм;
- врачебный контроль за процессом приживления импланта.

Срок приживаемости импланта составляет от 4-24 месяцев. По истечении 4 месяцев с момента установки импланта пациент обязан прийти на прием к хирургу-имплантологу для констатации факта остеоинтеграции либо дальнейшего наблюдения.

В случае отсутствия остеоинтеграции в указанный срок, мы обязуемся предоставить бесплатно новый имплант и провести операцию по его установлению, либо учесть стоимость импланта и операции при проведении альтернативного протезирования.

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

Для сохранения результатов имплантации пациент должен строго соблюдать следующие условия:

1. Следить за общим иммунным статусом организма.
2. В указанные в совместной консультации ортопеда и хирурга сроки пройти ортопедический этап лечения.
3. Посещать процедуры профессиональной гигиены, профилактические осмотры и врача – пародонтолога не менее 2-х раз в год.
4. Соблюдать удовлетворительную гигиену полости рта в домашних условиях.
5. Сохранять санацию полость рта.

**При удалении зуба и амбулаторных операциях:**

Клиника гарантирует, что во всех случаях процедура произойдет безболезненно и с адекватным хирургическим вмешательством.

Также мы гарантируем устранение возможных осложнений в послеоперационный период: воспаления, кровотечения, отеков, боли.

**При лечении заболеваний пародонта** клиника может гарантировать устранение воспаления, кровоточивости, снижение подвижности, чувствительности зубов при выполнении следующих рекомендаций:



1. Принимать пищу только после действия анестезии, чтобы избежать травмирования слизистой оболочки полости рта.
2. Употреблять только мягкую пищу в течение суток после проведенного лечения.
3. В день проведения процедуры исключить алкоголь, кофе, сигареты.
4. Уход за зубами прекращать не следует, чистить зубы аккуратно, делать ротовые ванночки и выполнять все назначения лечащего врача.
5. Прийти на контрольный осмотр, назначенный лечащим врачом.
6. Посещать клинику 3-4 раза в год для проведения профессиональной гигиены полости рта.

### Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии

Установленные гарантийные сроки действительны при удовлетворительном и хорошем гигиеническом состоянии полости рта у пациента, при КПУ зубов < или = 12, КПУ поверхностей < или = 18.

**Определение индекса КПУ зубов:** сумма кариозных, пломбированных и удалённых зубов у одного пациента.

**Определение индекса КПУ поверхностей:** сумма всех поверхностей зубов, на которых диагностирован кариес или пломба у одного пациента (если зуб удален, то в этом индексе считают его за 5 поверхностей).

При индексе КПУ зубов 13 – 18 сроки гарантии снижаются на 30 %.

При индексе КПУ зубов более 18 сроки гарантии снижаются на 50 %.

### Гигиеническое состояние полости рта, а также его динамику, оценивают с помощью индекса гигиены Федорова – Володкиной (ИГ):

окрашивание губной поверхности 6 зубов (43, 42, 41, 33, 32, 31) с помощью специальных растворов (Шиллера-Писарева, фуксина, эритрозина) и оценка присутствия зубного налёта с помощью следующих кодов:

- 1 - зубной налёт не выявлен;
- 2 - окрашивание одной четверти поверхности коронки зуба;
- 3 - окрашивание половины поверхности коронки зуба;
- 4 - окрашивание трех четвертей поверхности коронки зуба;
- 5 - окрашивание всей поверхности зуба.

Расчет производят по формуле:

**ИГ** = сумма значений индекса у всех зубов: число зубов

#### Оценочные критерии

Значение индекса	Уровень гигиены
1,1 – 1,5	Хороший
1,6 – 2,0	Удовлетворительный
2,1 – 2,5	Неудовлетворительный
2,6 – 3,4	Плохой
3,5 – 5,0	Очень плохой

При неудовлетворительной, плохой и очень плохой гигиене полости рта – сроки, при оказании терапевтической помощи, уменьшаются на 70 %, при оказании ортопедической помощи – сроки уменьшаются на 50 %.

### 1. Терапевтическая стоматология

Клиническая оценка пломбы проводится на основе изучения четырёх критериев:

1. Анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования.
2. Краевое прилегание определяется с помощью зондирования – пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет.
3. Изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме отсутствует).
4. Рецидив кариеса по краю пломбы (в норме отсутствует).

Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- выпадение пломбы;
- подвижность пломбы.

## **2. Ортопедическая стоматология**

Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

1. При изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, рецидива кариеса по краю вкладки.
2. Изменение цвета протезов, кроме изделия из пластмассы.
3. Отлом кламмера.
4. При изготовлении вкладок и виниров – выпадение, подвижность вкладки.
6. Нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки.
7. Неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба.
8. Перелом несъемных конструкций протезов.
9. Расцементировка несъемных конструкций протезов.

**Возможные причины ухудшения качества  
и уменьшения сроков гарантии при оказании различных видов  
стоматологической помощи, зависящие от пациента**

1. Неполная (неправильная) информация врачу о наличии у пациента выявленных ранее, либо предполагаемых на основании изменения самочувствия общих заболеваний.
2. Отказ пациента от проведения дополнительных методов обследования, назначенных (рекомендованных) врачом.
3. Умышленное сокрытие перенесенных заболеваний, приёма лекарственных средств, которые могут изменить картину поражения (заболевания).
4. Невозможность полного обследования пациента на момент обращения, которое может привести к несвоевременному оказанию помощи в полном объёме.
5. Неудовлетворительная гигиена полости рта.
6. Приём алкоголя накануне лечения.
7. Активное курение.
8. Множественное разрушение зубов (большое количество кариозных или запломбированных зубов), связанное с неблагоприятной наследственностью, профессиональными вредностями.
9. Не выполнение назначений врача по ортопедическому лечению, гигиене полости рта и др.