Положение о гарантии качества стоматологической помощи и установлении гарантийного срока и срока службы овеществленных результатов стоматологических работ в стоматологической клинике ООО «Альфа-Стом»

2025г.

Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в целях улучшения регулирования отношений между стоматологической клиникой ООО «Альфа-Стом» и пациентами при оказании стоматологической помощи по договорам:

- со страховыми медицинскими организациями (при финансировании из фондов добровольного медицинского страхования);
- с работодателями (при финансировании за счет средств предприятий, учреждений, организаций);
- с физическими лицами (при финансировании из личных средств пациента).

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 04 октября 2012г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

3. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена, с одной стороны, развитием законодательства о защите прав потребителей и повышением требований к производителям товаров и услуг, а с другой стороны, наличием пробелов в регламентации отношений между производителями и потребителями такого специфического вида медицинских услуг, каким является стоматологическая помощь.

Специфика стоматологической помощи состоит в том, что неотъемлемой частью процесса ее оказания в большинстве случаев является создание определенного конечного продукта (зубного протеза, пломбы, ортодонтической конструкции и т.д.), а в соответствии со статьей 5 закона РФ «О защите прав потребителей» производитель любого продукта должен установить для него срок гарантии и срок службы.

Согласно закону РФ «О защите прав потребителей» и Постановления Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», в течение установленного гарантийного срока пациент имеет право предъявлять медицинской организации требования, связанные с любыми недостатками результата стоматологических работ, а в течение установленного срока его службы — требования, связанные с его существенными недостатками.

Если изготовителем не установлены гарантийные сроки и сроки службы продукта, то потребитель вправе предъявлять требования, связанные с любыми недостатками продукта, в течение двух лет со дня изготовления (пункт 3 статьи 29 закона РФ «О защите прав потребителей»), а связанные с его существенными недостатками — в течение 10 лет со дня изготовления (пункт 6 статьи 29 закона РФ «О защите прав потребителей»)

4. Гарантия качества стоматологической помощи — это обязательства медицинской организации:

- применять эффективные, безопасные и приемлемые для пациента медицинские технологии;
- использовать сертифицированные, эффективные, безопасные и приемлемые для пациента фармакологические средства в пределах срока их годности и в соответствующих дозах;
- использовать сертифицированные, эффективные, безопасные и приемлемые для пациента материалы с учетом срока их годности;
- обеспечивать соответствие овеществленных результатов стоматологической помощи требованиям функциональной надежности, безопасности и приемлемости для пациента, а также эстетическим требованиям, предъявляемым к продуктам данного вида;
- обеспечивать для пациента условия психологического комфорта при оказании ему стоматологической помощи.

5. Гарантийный срок — это период, в течение которого исполнитель (медицинская организация) обязан удовлетворить требования пациента относительно ***любых*** (существенных и несущественных) недостатков овеществленного результата стоматологических работ, возникших по вине исполнителя.

Недостаток — это несоответствие результата стоматологических работ требованиям стандартов качества, предъявляемым к продуктам данного вида.

Несущественный недостаток — это легко устранимый недостаток или недостаток, не препятствующий использованию результата стоматологических работ в соответствии с его назначением.

Существенный недостаток — это неустранимый или устранимый при больших затратах времени и/ или средств недостаток, способный стать причиной разрушения

результата стоматологических работ или препятствующий его использованию по назначению.

В случае обнаружения **устранимых недостатков** пациент может по своему выбору потребовать от медицинской организации:

- бесплатно устранить обнаруженные недостатки;
- соответственно уменьшить размер платы за выполненные работы;
- бесплатно выполнить аналогичные работы с использованием аналогичных материалов (если речь идет об изделии, пациент должен при этом возвратить исполнителю первоначальное изделие);
- возместить расходы на устранение обнаруженных недостатков третьей стороной.

*Требование пациента об устранении недостатков должно быть удовлетворено в течение **30 дней** со дня его предъявления (если договором не предусмотрен более короткий срок).*

В случае если требование пациента в течение указанного срока не удовлетворено, а также в случае неустранимости недостатков или вызванного недостатками разрушения результата стоматологических работ пациент по своему выбору вправе потребовать, чтобы медицинская организация:

- бесплатно выполнила аналогичные работы из аналогичных материалов (если речь идет об изделии, пациент должен при этом возвратить исполнителю первоначальное изделие);
- полностью возместила его затраты.

Гарантийный срок исчисляется с момента принятия результата стоматологических работ пациентом, т. е. с момента завершения соответствующих работ.

6. Срок службы результата стоматологических работ — это период, в течение которого исполнитель (медицинская организация) обязуется:

- обеспечить возможность использования продукта по назначению (его функциональную пригодность);
- нести ответственность за возникшие по его вине ***существенные недостатки*** продукта.

Срок службы результата стоматологических работ исчисляется со дня его принятия пациентом, т. е. с момента завершения соответствующих работ.

В соответствии с действующим законодательством стоматологическая клиника ООО «Альфа-Стом»:

- в течение установленного **гарантийного срока** несет ответственность ***за любые недостатки*** результата стоматологических работ, если не докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения им правил использования продукта, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- в течение установленного **срока службы** несет ответственность ***за существенные недостатки*** результата стоматологических работ, если пациент докажет, что они возникли до принятия им работы или по причинам, возникшим до этого момента.

6.1 Так как результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния стоматологического здоровья, и так как действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то Исполнитель, по независящим как от него, так и от Пациента причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги. Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов.

7. Исполнитель гарантирует Пациенту:

7.1 Организовывать и осуществлять медицинскую деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ, обязательными для данного вида деятельности, в том числе порядками оказания медицинской помощи, и на основе стандартов медицинской помощи;

7.2 Использовать методы профилактики, диагностики и лечения в установленном действующим законодательством порядке, а также обеспечивать применение разрешенных к применению в РФ лекарственных препарат0в и медицинских изделий;

7.3 Безопасность оказываемой медицинской услуги;

7.4 Обеспечивать надлежащий уровень образования и квалификации медицинских работников за счет проведения необходимой профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников в соответствии с трудовым законодательством РФ;

8. В соответствии со статьей 10 закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель должен своевременно предоставить пациенту информацию об установленных гарантийных сроках и сроках службы овеществленных результатов стоматологической помощи (в виде информации на стенде, записи в медицинской карте пациента или договоре). В противном случае гарантийные сроки и сроки службы продуктов считаются не установленными и составляют соответственно 2 года и 10 лет.

Исполнитель также обязан своевременно предоставить пациенту необходимую и достоверную информацию о правилах обращения с продуктами стоматологических работ и ухода за ними, об обязательных и желательных гигиенических мероприятиях, периодичности профилактических осмотров и т. д.

Исполнитель не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие несоблюдения им правил использования продукта или обращения с ним.

9. Если гарантийный срок, установленный для определенного продукта стоматологических работ страховой компанией, оплачивающей стоматологическую помощь пациенту в соответствии с договором добровольного медицинского страхования, превышает гарантийный срок, установленный исполнителем, то недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока страховой компании, но по истечении гарантийного срока исполнителя, устраняются за счет средств страховой компании.

Настоящее Положение действует до момента принятия и вступлении в силу федеральных и региональных законодательных актов, регламентирующих отношения пациентов и организаций, оказывающих стоматологические услуги.

Комментарий

Стоматологическая помощь является одним из самых массовых видов медицинской помощи населению, что объясняется широкой распространенностью стоматологических заболеваний и высоким уровнем интенсивности кариеса в России во всех возрастных группах.

Стоматологическая клиника ООО «Альфа-Стом» оказывает стоматологическую помощь по программам медицинского страхования, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, а также за счет личных средств граждан, вступая таким образом в правовые отношения с гражданами или их представителями (страховыми компаниями, учреждениями, предприятиями и т. д.) что предполагает ответственность за качество оказываемых медицинских услуг и продуктов стоматологических работ (пломб, протезов и т. д.).

В связи с этим требованием законодательства является предоставление гражданам определенных гарантий при оказании им стоматологической помощи.

Настоящее положение определяет меру ответственности производителя услуг (стоматологической медицинской организации) перед их потребителем (пациентом) и границы прав пациента в случае возникновения конфликта.

Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов
<u>терапевтической стоматологической помощи</u>
ООО «Альфа-Стом»

Наименование		**Срок гарантии**	**Срок службы**
Пломба из композита светового отверждения	I класс по Блэку	1 год	2 года
	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
	III, IV, V классы по Блэку	9 месяцев	1,5 года
	С паралульпарными штифтами	1 год	2 года
Виниры (из композита)		9 месяцев	1,5 года
Эндодонтическое лечение каналов зуба		1 день	2 дня

Примечания
1. *Указанные сроки гарантии и сроки службы рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса.*
2. *При КПУ зубов 13 — 18 сроки сокращаются на 30%.*
3. *При КПУ > 18 сроки сокращаются на 50%.*
4. *При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки сокращаются на 70%.*

Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов
<u>ортопедической стоматологической помощи</u>
ООО «Альфа-Стом»

Наименование		**Срок гарантии**	**Срок службы**
Вкладки	Из металла	1 год	2 года
Коронки	Из пластмассы	1 месяц	3 месяца
	Из безметалловой керамики (диоксид циркония)	1 год	2 года
Мостовидные протезы постоянные безметалловые с опорой на зубы	Из диоксида циркония	1 год	2 года
Протезирование постоянное с опорой на имплантах	Из диоксида циркония	1 год	2 года
Виниры керамические, керамические вкладки	Из керамики	1 год	2 года

Примечания

1. *При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии и сроки службы сокращаются на 50%.*
2. *При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.*
3. *При протезировании на имплантаты сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии у пациента системных заболеваний гарантии не предоставляются.*

Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов
<u>хирургической стоматологической помощи</u>
ООО «Альфа-Стом»

Наименование	**Срок гарантии**	**Срок службы**
Имплантат	1 год	2 года
Костная пластика	1 месяц	2 месяца
Пластика десны	1 месяц	2 месяца

Примечания

4. *При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии и сроки службы сокращаются на 50%.*
5. *При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.*
6. *При операции имплантации сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с индивидуальными особенностями организма и общим состоянием организма. При наличии у пациента системных заболеваний гарантии не предоставляются.*

МЕТОДИКА
выявления недостатков стоматологических работ

1.Терапевтическая стоматология

Недостатки пломбирования зубов выявляются в ходе клинического обследования и оценки состояния пломб.

Свидетельствами ***несущественных недостатков***, которые должны бесплатно устраняться только в течение гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы, являются:

- несоответствие цвета пломбы цвету эмали зубов;
- неплотное прилегание краев пломбы к тканям зуба (выявляется визуально и с помощью зондирования);
- вторичный кариес под пломбой;
- несоответствие формы пломбы анатомической форме зуба (изменение первоначальной формы зуба при пломбировании);
- недостаточное полирование пломбы;
- нарушение окклюзионных контактов в области запломбированного зуба;
- изменение цвета запломбированного зуба.

Свидетельствами ***существенных недостатков,*** подлежащих бесплатному устранению в течение срока службы, установленного для данного вида пломбы, являются:

- выпадение пломбы;
- подвижность пломбы;
- отлом части коронки зуба.

2.Ортопедическая стоматология

Свидетельствами ***несущественных недостатков,*** которые должны бесплатно устраняться только в течение установленного гарантийного срока, являются:

1) при изготовлении вкладок и виниров:
   - изменение анатомической формы зуба;
   - изменение краевого прилегания вкладки;
   - изменение цвета зуба;
   - рецидив кариеса по краю вкладки;
2) при изготовлении коронок и протезов:
   - изменение цвета протезов;
   - оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой;
   - отлом кламмера.

Свидетельствами ***существенных недостатков,*** подлежащих бесплатному устранению в течение установленного срока службы изделия, являются:

1) при изготовлении вкладок и виниров:
   - выпадение вкладки;
   - подвижность вкладки;
   - отлом части коронки зуба;
2) при изготовлении коронок и протезов:
   - нарушение целостности коронки мостовидного протеза (в том числе откол облицовки);
   - неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
   - перелом протезов;
   - расцементировка несъемных конструкций протезов.

3. Хирургия

В случае отторжения (выпадения) импланта, клиника ООО «Альфа-стом» обязуется провести переустановку импланта бесплатно в течении гарантийного срока, **при условии, что пациент соблюдал все гарантийные обязательства** (прописаны в рекомендациях, медицинской карте, и индивидуальном добровольном согласии, с которыми пациент ознакомлен и подписывает перед и после проведения хирургического вмешательства).

В случае, если при бесплатной (гарантийной) переустановки импланта, пациенту потребуется провести дополнительные медицинские вмешательства по медицинским показаниям (костная пластика, пластика десны), они оплачиваются, по действующему прайсу клиники.

В случае отторжения (выпадения) костного материала, клиника ООО «Альфа-стом» обязуется провести операцию по восстановлению костного материала бесплатно в течении гарантийного срока, **при условии, что пациент соблюдал все гарантийные обязательства** (прописаны в рекомендациях, медицинской карте, и индивидуальном добровольном согласии, с которыми пациент ознакомлен и подписывает перед и после проведения хирургического вмешательства).

В случае, если при бесплатной (гарантийной) операции по восстановлению костного материала, пациенту потребуется провести дополнительные медицинские вмешательства по медицинским показаниям (кюретаж, пластика десны), они оплачиваются, по действующему прайсу клиники.

В случае отторжения пародонтологичекого биологического материала (десна) пациента после проведения операции пластики (трансплантации) десны, клиника ООО «Альфа-стом» обязуется провести операцию пластики (трансплантации) десны, бесплатно в течении гарантийного срока, **при условии, что пациент соблюдал все гарантийные обязательства** (прописаны в рекомендациях, медицинской карте, и индивидуальном добровольном согласии, с которыми пациент ознакомлен и подписывает перед и после проведения хирургического вмешательства).

В случае, если при бесплатной (гарантийной) операции пластики (трансплантации) десны, пациенту потребуется провести дополнительные медицинские вмешательства по медицинским показаниям (кюретаж, замена формирователей\импланта), они оплачиваются, по действующему прайсу клиники.