«Утверждаю»

Управляющий
ООО «3е поколение»

Макаров Н.В.

1 января 2024 года

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ
в ООО «3е поколение»

Екатеринбург
2024

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение разработано во исполнение требований:
- статей 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации;
- статьи 5 Закона «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. Настоящим положением установлены гарантийные обязательства ООО «3е поколение», а именно: сроки предоставления гарантии, условия предоставления гарантии, не гарантийные случаи в стоматологической практике, порядок предоставления гарантии – в отношении стоматологических работ; обязательства по обеспечению качества и прогнозы успешности лечения – в отношении стоматологических услуг.

3. **Стоматологические услуги** – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания.

Под стоматологическими услугами понимаются:
- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- наложение временной повязки (временной пломбы);
- операция удаления зуба;
- амбулаторные хирургические операции;
- установка имплантата;
- лечение заболеваний пародонта;
- ортодонтическое лечение;
- отбеливание зубов.

4. **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);
- непрямые реставрации (вкладки, виниры);
- коронки;
- протезы съемные и несъемные;
- съемные ортодонтические аппараты;
- ретейнеры.

2. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

Клиника гарантирует, что выполненные стоматологические работы на протяжении установленных гарантийного срока и срока службы будут отвечать критериям качества, установленным в договоре с пациентом, а также безопасности для здоровья пациента.

5. **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, о чем делается запись в медицинской карте пациента .

6. **Недостаток качества работы** – это ее несоответствие условиям, предусмотренным в договоре, а также тем целям, для которых результаты стоматологических работ обычно используются.

7. Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если докажет, что:

1) недостаток возник по причине несоблюдения пациентом правил пользования результатами стоматологических работ, рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения;

2) недостатки в выполненной работе возникли по причинам, за которые ни одна из сторон не отвечает, которые не могли быть предвидены и заранее предотвращены (форс-мажорные обстоятельства), в частности:

- изменения состояния организма, выявление заболеваний, комплексно влияющих на состояние полости рта и зубов (многоплодная беременность, остеопороз, диабет, ожирение, гипотиреоз и др.);
- длительный прием лекарственных препаратов, которые могут негативно сказаться на состоянии зубов (препараты железа в растворах, препараты, вызывающие гипертрофию десен (например, нифедипин, циклоспорин), препараты-антагонисты кальция, лечение радиоактивным йодом);
- вредные внешние воздействия (нахождение после лечения в зоне химического, радиоактивного заражения, на вредном производстве).

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 пациентом, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи, 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, 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 .

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;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

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

11. Срок ответа на претензию пациента – 14 рабочих дней. 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 у пациента своевременно посещать назначенные приемы, 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. **При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает течь заново.**

13. Клиника выполняет гарантийные обязательства по устранению недостатков в выполненных стоматологических работах при условии:
- соблюдения пациентом рекомендаций и назначений врача, определенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг (работ);
- прохождения пациентом профилактических осмотров[1] у Исполнителя раз в полгода;
- явок пациента на контрольные осмотры[2];
- соблюдения пациентом гигиены полости рта в соответствии с рекомендациями врача, посещение гигиениста клиники не реже 2 раз в год;
- первичное обращение в клинику Исполнителя в случае дискомфорта или нарушений в области проведенного лечения в течение 1-3 рабочих дней с момента их выявления (обнаружения);
- предоставление выписки из медицинской карты и рентгеновских снимков из других лечебно-профилактических учреждений, в случае обращения к ним за неотложной стоматологической помощью.

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);
- повреждения конструкции при принятии пищи (случайное или специальное надкусывание и разгрызание твердых составляющих пищевого комка (скорлупа от орехов, косточки фруктов, камни в каше и т.д.));
- небрежного отношения к изготовленной конструкции (случайные удары, падения протеза на твердую поверхность);

---

[1] Профилактический осмотр – осмотр пациента, закончившего лечение с целью предупреждения возникновения новых очагов стоматологических заболеваний, коррекции реставраций.

[2] Контрольный осмотр – осмотр пациента, закончившего конкретный вид лечения, по медицинским показаниям с целью контроля за результатами лечения, уточнения прогнозов, проведения манипуляций для профилактики осложнений проведенного лечения.

- нарушения правил хранения (хранение съемного протеза не во влажной среде);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- существования у пациента заболевания «бруксизм» (скрежетание зубами во время сна);
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;
- отказа от выполнения комплексного плана лечения, разработанного лечащим врачом.

15. Гарантийное лечение не производится также в случаях:
- перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках (под пломбой может оказаться большая кариозная полость, недопломбированные каналы, трещина корня зуба, требующие более сложного лечения либо удалении зуба);
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных зуботехнических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках.

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

Наименование услуги (работы)	Срок гарантии	Срок службы
1.Постановка пломбы из композита светового отверждения:		
1.1. 1 класс по Блэку	12 месяцев	24 месяца
1.2. 2 класс по Блэку	9 месяцев	18 месяцев
1.3. 3,4,5,6 класс по Блэку	9 месяцев	18 месяцев
1.4. Пломба на депульпированный зуб с разрушением более 50%	3 месяца	6 месяцев
2. Пломба из СИЦ(стекло-иономерного цемента), Компомеров	6 месяцев	1 год
3. Ремонт пломбы	6 месяцев	1 год
4.Временная пломба	7 дней	7 дней
Восстановление под ортопедическую коронку(фиксация СВШ, культя под протезирование)	3 месяца	6 месяцев
Вкладки	1 года	2 года
Виниры	1 год	2 года
Коронка из пластмассы	6 месяцев	1 год
Восстановление композитными материалами режущего края зуба	1 год	1,5 года
Коронка металлокерамическая, из диоксида циркония	1год	2 года
Мостовидный протез (металлокерамический, диоксид циркония)	1год	2 года
Съемный пластиночный протез	1 год	2 года
Бюгельный протез	1 год	2 лет
Шинирование	6 месяцев	1 год
Косметический частично-съемный протез	6 месяцев	1 год

** Срок гарантии и срок службы устанавливаются только на ортопедическую конструкцию и не распространяется на опорные зубы или импланты.*

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ НА ВИДЫ РАБОТ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ. ОРТОДОНТИЯ.

1. К услугам по ортодонтии относятся услуги по профилактике и устранению зубочелюстных аномалий в том числе с помощью ортодонтических аппаратов. В связи с тем, что развитие зубочелюстной системы зависит от многих факторов (биологические, физиологические,

социальные) врач-ортодонт не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов лечения.
2. Исполнитель вправе гарантировать:
• точность диагностики,
• выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по клиническому и дополнительным методам обследования: телерентгенограмме, ортопантомограмме, диагностическим моделям челюстей, фотопротоколу;
• подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
• улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.
3. Гарантийный срок и сроки службы на ортодонтические услуги начинают действовать с момента установки ортодотических аппаратов пациенту, что подтверждается записью в амбулаторной карте.
4. Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:
• дефекты несъемных конструкций (дебондинг, скол композитного материала и т.д.)
• повышение чувствительности эмали зубов, на которые установлена конструкция;
• дефекты капп.
Существенные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего срока службы:
1) при пользовании несъемным ретейнером, вестибулярной пластинкой: скол композитного материала ретейнера, перелом базиса вестибулярной пластинки;
2) дебондинг брекета Ортодонтия (конструкция аппаратов)

Виды работ:	Средний гарантийный срок	Средний срок службы
Замена (установка) несъмного ретейнера при прохождении лечения в другой клинике	7 дней	1 год
Несъемный ретейнер после снятия брекет-системы	6 мес	2 года
Каппа	10 дней	6 мес
Фиксация брекета	1 мес	До момента снятия аппаратуры
Несъемный аппарат одночелюстной (пластинка)	1 мес	6 мес
Съемный аппарат одночелюстной	1 мес	6 мес
Съемный аппарат двухчелюстной	1 мес	6 мес
Несъёмный элемент аппаратуры	1 мес	6 мес

Примечание:
1. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте врачом ортодонтом ООО "3е поколение"
2. Гарантийные сроки и сроки службы на ортодонтические аппараты не устанавливаются в случае приобретения их в торговых организациях.
Методика установления сроков
1. В таблице установлены средние сроки на большинство работ(услуг) по ортодонтии. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы(услуги) для каждого
пациента устанавливаются врачом в зависимости от:
• клинической ситуации в полости рта;
• наличия или отсутствия сопутствующих стоматологических и общих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих тканях (пародонтит, пародонтоз, повышенное истирание зубов, бруксизм, парафункция жевательных мышц, значительные нарушения прикуса; болезни обмена веществ, эндокринные заболевания и т.д).
• полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.
2. Гарантийный срок уменьшается либо не распространяется:

• при нарушении пациентом графиков профилактических, контрольных осмотров,
• при нарушении графиков проведения профессиональной гигиены полости рта, установленных врачом;
• при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтических конструкций (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.);
• при невыполнении рекомендаций врача по санации полости рта и подготовке к ортодонтическому лечению.

17.Отмена гарантийного срока (срока службы)

17.1.Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:
17.1.1.Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение;
17.1.2.Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
17.1.3.Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача,пропустил сроки очередной явки на прием к врачу;
17.1.4. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материалп (медикамента);
17.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиентических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.);
17.1.6.Возникновения у пациентоа в процессе лечения, протезирования или после его окончания проблем сугубо биологического характера, не связанных с нарушением Исполнителем лечебных технологий.
17.1.7. Если пациент умышленно или по неосторожности скрыл, или дал Исполнителю ложную информацию о перенесенных заболеваниях , оперативных авмешательствах, аллергических реакциях и реактивных психических соостояниях , в документах, имеющих отношение к Договору на оказание платных медицинских услуг, а также по иным основаниям , предусмотренным законодательством РФ.

3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

19. На стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального выражения и во многом зависят от биологических особенностей организма человека, 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 клиникой **безусловно 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** — 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**;
- **использование методов и технологий лечения**, применяемых в настоящем лечебном учреждении;
- **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**;
- **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;
- **достижение показателей качества лечения и эстетических результатов** с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом.

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:

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 - 90% успеха.

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

При перелечивании ранее леченого зуба, имеющего рентгенологические изменения - успех 75%.

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

При проведении операции костной пластики:
На сегодняшний день успех аугментации на верхней челюсти – 85% (в том числе синуслифта – 97%,), аугментации на нижней челюсти – 65-70%.
Нормальный прирост костной ткани в области проведения аугментации по завершению лечения составляет 60-75% 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 имплантата:
Успех интеграции имплантов в 95% случаев.
Срок интеграции имплантата составляет от 3-8 месяцев.
В случае отсутствия остеоинтеграции в указанный срок, при соблюдении пациентом рекомендаций, изложенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг, мы обязуемся предоставить бесплатно новый имплантат и провести операцию по его установлению, либо учесть стоимость имплантата 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 имплантата переходят на пациента.

При лечении заболеваний пародонта:
При выполнении пациентом рекомендаций врача, изложенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг, наблюдается снижение микробной нагрузки, в результате лечения ткани пародонта в области очага воспаления становятся стерильными, резко повышается местный иммунитет, исчезают симптомы воспаления, успешность процедуры фотодинамической терапии - 92%.

При проведении профессиональной гигиенической обработки, отбеливании зубов и ортодонтическом лечении:
Мы гарантируем выполнение перечисленных манипуляций в соответствии с требованиями международных стандартов.