

Правила предоставления гарантии на стоматологические услуги, работы и установления гарантийного срока и срока службы в стоматологии

В соответствии со ст. 5,6,18,19,29 Федерального закона N 2300-1 от 7 февраля 1992 (ред. от 14.07.2022) «О защите прав потребителей» и Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 11.06.2022, с изм. от 13.07.2022) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2022)

1. Пациентам гарантируется:

- предоставление полной и достоверной информации о состоянии здоровья в доступной форме, с учетом их права и желания получать информацию;
- проведение консультации;
- проведение лечения специалистами, имеющими соответствующую квалификацию, и документы, подтверждающие право на осуществление медицинского вмешательства;
- проведение диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами соответствующих специализаций;
- проведение комиссии врачей при необходимости;
- использование методов и технологий лечения, разрешенных к применению на территории РФ;
- подбор анестетиков, чтобы в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, сведения об аллергических реакциях и анамнезе, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению в РФ лекарственных средств и изделий медицинского назначения;
- применение технологически безопасных, разрешенных к применению в РФ лекарственных средств и изделий медицинского назначения;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- устранение или снижение осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения.

2. Гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы. На стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, зубные протезы), прогнозируемые

Гарантийный срок – период, в течение которого может быть произведено бесплатное устранение устранимых недостатков, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента. Например: коррекция пломбы, дополнительная полировка поверхностей зуба.

Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки возникших после лечения не по вине пациента.

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

- санация и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- эндодонтическое лечение;
- ортодонтическое лечение;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и/или миниимплантатов, удаление зуба(ов), заживление после удаления и др.);
- лечение воспаления десны и тканей, окружающих зуб;
- приживление костного материала, мягких тканей и имплантатов;
- проведение любого ортопедического лечения без предварительного ортодонтического лечения;
- отбеливание зубов;
- соответствие результатов лечения идеальным представлениям пациента.

4. Врач устанавливает вероятность успешности лечения в каждом конкретном случае. Врач-стоматолог устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде предварительной оценки вероятности успешности лечения.

5. В случаях выявления недостатков проведенного лечения работа может быть бесплатно переделана, либо лечение может быть проведено повторно, если квалифицированная экспертная комиссия установит вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т. п.)

6. Гарантии устанавливаются:

на каждую конкретную выполненную работу, принимая во внимание конкретные обстоятельства, клиническую картину, динамику заболевания, соблюдение пациентом рекомендаций, с учётом:

- 1) состояния здоровья и возраста пациента;
- 2) объема выполненного рекомендованного плана лечения, соблюдения его этапов и сроков;
- 3) клинической ситуации и динамики её развития (имеющихся нарушений, типа и особенностей прикуса, состава слюны, прогноза развития или рецидива заболеваний и др.);
- 4) сложности клинического случая;
- 5) используемых технологий и материалов, выбранных для проведения лечения;
- 6) особенностей пациента, которые могут негативно или позитивно сказываться на результатах лечения.

7. Соблюдения пациентом предписаний врача и рекомендаций.

- Гарантийный срок и срок службы на пломбы при неосложненном кариесе составляет 1 год
- Гарантийный срок и срок службы на временные коронки и ортопедические конструкции – 2 недели.
- Гарантийный срок и срок службы на постоянные коронки и ортопедические конструкции – 1 год.
- Гарантийный срок и срок службы на съёмные ортопедические конструкции – 1 год.

8. Гарантийные обязательства сохраняются:

- 1) если в период действия гарантии у пациента не манифестируют заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие общесоматической патологии, например) которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- 2) если пациент будет соблюдать кратность и частоту проведения проф. гигиены полости рта и осмотров стоматолога, предписанные врачом-стоматологом, а также условия ношения/использования изготовленных ортопедических конструкций и пломб;

- проведение профессиональной гигиены в полости рта не реже одного раза в 6 месяцев (чаще – при назначении лечащего врача);
 - проведение полирования пломб, ортопедических конструкций из пресскерамики/Е-мак (виниров, коронок, полукоронок) не реже одно раза в 6 месяцев (чаще – при назначении лечащего врача);
 - регулярное и постоянное использование (ношение) каппы при восстановлении фронтальной группы зубов пломбами или реставрациями, при протезировании зубов несъемными конструкциями (коронками, винирами, полукоронками, в том числе на дентальных имплантатах), за исключением случаев альтернативного ортодонтического лечения;
 - ортодонтическая коррекция патологии прикуса при восстановлении фронтальной зубов пломбами или реставрации, при протезировании зубов несъемными конструкциями (коронками, винирами, полукоронками, в том числе на дентальных имплантатах).
- Ортодонтическая коррекция прикуса и/или использование каппы должны быть начаты/применяться не позднее 1 месяца с момента фиксации протезной работы в полости рта или постановки пломбы.
- обязательна перебазировка съемной ортопедической конструкции не реже одного раза в 6 месяцев
 - обязательна замена винтов при протезировании с использованием дентальных имплантатов при протезировании на 4-х или 6 имплантатах
- 3) если в период стоматологического лечения или после него пациент не будет проходить лечение у врачей-стоматологов в другой медицинской организации;
- 4) если при обращении за неотложной помощью в другую медицинскую организацию пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и всю документацию, на основании которой поставлен диагноз, включая данные КТ и рентген. снимки, фиксирующие также и результаты вмешательства.
9. Гарантийные сроки и сроки службы определяются индивидуально и могут фиксироваться в медицинской документации пациента, но не могут превышать 2 года.