

Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Стоматология «ТЕФ»

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями.

Настоящее Положение определяет сроки гарантии на оказываемые в ООО «Стоматология «ТЕФ» стоматологические работы, услуги и порядок их установления.

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.

Гарантийный срок (гарантийные обязательства) – период, в течение которого, в случае обнаружения после оказания медицинской услуги недостатка, клиника обязуется удовлетворить требования пациента по безвозмездному устранению некачественной работы.

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.

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.*

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.

1. Гарантийные обязательства на стоматологические работы

Гарантийные сроки устанавливаются только на медицинские изделия, имеющие овеществленный результат: **пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.**

Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги.

Гарантийные обязательства в клинике устанавливаются дифференцированно на различные виды работ/услуг в соответствии с приведенным перечнем. На недостатки, не указанные в перечне, гарантийные обязательства не устанавливаются.

Условия предоставления гарантии

- посещение лечащего врача через каждые 6 месяцев от последнего приема;
- прохождение профессиональной гигиены полости рта согласно индивидуальному графику, но не реже, чем 1 раз в 6 месяцев (для детей 1 раз в 3 месяца);
- соблюдение всех рекомендаций, назначений лечащего врача;
- соблюдение сроков предполагаемого врачом лечения, режима явок на приемы;
- соблюдение индивидуальной гигиены полости рта;
- выполнение комплексного плана протезирования, согласованного с пациентом;
- в случае обнаружения недостатков в оказанной услуге, пациент обязуется первоначально обратиться в клинику для установления факта наличия недостатка, за исключением случаев неотложной помощи.

В случае, если пациент проходит профессиональную гигиену полости рта в иной медицинской организации, он обязан подтвердить данный факт выпиской из медицинской карты с указанием того, что входило в комплекс профессиональной гигиены.

В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, то есть без гарантии положительного результата, о чем пациент предупреждается под роспись. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются.

Порядок предоставления гарантийного лечения

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

При возникновении гарантийного случая пациент должен обратиться к администратору клиники и записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.

После осмотра врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При возникновении спорных вопросов с лечащим врачом или по другим причинам пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу клиники.

Порядок продления гарантийных сроков

- При **устранении недостатков путем коррекции/ремонта**, гарантийное лечение проводится на приеме врача в день записи на прием, при этом первоначально установленный гарантийный срок не продляется.
- В случае, если **ортопедическая конструкция будет подлежать ремонту**, гарантийный срок продляется 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.

Снижение гарантийных сроков

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен **сокращенный гарантийный срок** на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог сообщает пациенту и отображает данную информацию в медицинской карте.

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических заболеваний (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (прием медикаментов, не назначенных врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс "ГИ", определяемый врачом, больше 1,5 - сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы)=13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30 %;
- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- иные причины, обоснованные лечащим врачом пациента (например, в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения, невыполнения комплексного плана лечения).

Гарантия не распространяется:

- на зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках;
- на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией;
- на втулки (матрицы) и перебазировку протеза;

- на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).
- на починку съемного протеза.
- на манипуляции, направленные на оказание первой помощи пациенту, обратившемуся в клинику с острой болью.

Негарантийные случаи

Гарантийные обязательства не сохраняются при возникновении в период гарантийного срока следующих обстоятельств:

- травмы (спортивная, уличная, бытовая, производственная);
- оперативные вмешательства (пластическая хирургия в области лица и шеи);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортные происшествия;
- наличие у пациента заболевания "бруксизм";
- наличие у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.п.);
- выявление у пациента онкопатологии;
- выявление у пациента заболевания "остеопороз";
- многоплодная беременность;
- выявление у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача, режима явок на лечение (неявки подряд более 2 раз без уважительных причин (отпуск, болезнь, командировка));
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера;
- отказ пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных исследований;
- эндодонтическое перелечивание зубов, первоначально пролеченные в других клиниках;
- любое переделывание, доделывание, коррекция протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках;
- медицинское вмешательство любой другой медицинской организации в области гарантийного зуба;
- прекращение лечения по инициативе пациента;
- нарушения пациентом рекомендаций по использованию результатов услуги.

Сроки гарантийных обязательств при оказании возмездных медицинских услуг

Вид работы	Возможные недостатки (поломки)	Гарантийный срок/срок службы
Реставрация из композитного светоотверждаемого материала	Выпадение реставрации	1 год/1 год 1 мес.
Пломба из стеклоиономерного цемента (СИЦ)	Выпадение пломбы	6 мес./6,5 мес.
Пломбы в молочных зубах	Выпадение пломбы	3 мес.*/3,5 мес.
Шинирование	Выпадение шины	6 мес./6,5 мес.
Временная пластмассовая коронка	Поломка коронок	2 нед./15 дней
Искусственная коронка и мостовидный протез цельнолитые	Поломка Расцементировка протеза	1 год/1 год 1 мес.
Искусственная коронка и мостовидный протез из металлокерамики, диоксида циркония	Расцементировка протеза Поломка металлических каркасов Скол керамической облицовки	1 год/1 год 1 мес.
Искусственная коронка из ацетала, термобридж	Расцементировка Поломка	6 мес./6,5 мес.
Литая культевая штифтовая вкладка	Расцементировка Поломка	1 год/1 год 1 мес.
Частичный съемный и полный съемный пластиночный протез	Поломка протеза, трещина, поломка кламмера Нарушение фиксации	6 мес./6,5 мес.
Протезы из Acry-free, нейлоновые протезы	Поломка Нарушение фиксации	6 мес./6,5 мес.
Вкладки	Выпадение	6 мес./6,5 мес.
Бюгельные протезы	Поломка протеза, трещина, окклюзионные накладки Нарушение фиксации	1 год/1 год 1 мес.

*Примечание:

- При лечении молочных зубов гарантия действует на ту поверхность зуба, где поставлена пломба, после **полной санации полости рта пациента**, осуществленной в клинике (т.е., если во рту у ребенка не осталось непролеченных зубов. При прохождении пациентом процедур профессиональной гигиены по утвержденному графику гарантийный срок продляется еще на 3 месяца (до 1 года).
- При протезировании на имплантат сроки гарантии определяются в соответствии с конструкцией протеза.
- Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:
 - наличие подвижности зубов;
 - наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз.

В этих случаях гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

2. Гарантийные обязательства на стоматологические услуги

Гарантийные обязательства на отдельные виды услуг и работы ввиду их специфики установить не предоставляется возможным. К их числу относятся следующие услуги/работы:

- профессиональная гигиена полости рта;
- отбеливание зубов;
- наложение повязки (временной пломбы);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- ортодонтическое лечение;
- обработка и пломбирование корневых каналов;
- хирургические операции (операция удаления зуба, остеопластики, постановка зубного имплантата и др.)
- фиксация декоративных зубных украшений.

В таких случаях услуги по устранению возникающих осложнений в результате оказанных медицинских услуг оказываются в возмездном порядке.

В данных случаях устанавливаются прогнозируемые гарантии в виде **процента вероятности успешности лечения в каждом конкретном случае.**