



Утверждено
Управляющим ООО «Дент-Арт-Восток»
Африканова Н.В.
«04» сентября 2023г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о предоставлении гарантий на медицинские услуги ООО «Дент-Арт-Восток» поликлиники «Тари Лэнд»

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ООО «Дент-Арт-Восток» (далее Медицинская организация) регулирует взаимоотношения, возникающие между Медицинской организацией и Пациентом при оказании медицинской помощи.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано во исполнение требований статей 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации; статьи 5 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей» и в строгом соответствии с Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006"ФЗ № 323 от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

1.2. Настоящее положение определяет сроки гарантии на оказываемые в ООО «Дент-Арт-Восток» (далее по тексту – клиника) стоматологические услуги, работы и порядок установления.

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

Под стоматологическими услугами понимаются:

- осмотр полости рта, консультация врача
- лечение кариеса и некариозных поражений твёрдых тканей зуба
- лечение пульпы зуба
- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиена полости рта;
- герметизация фиссур зубов
- операция удаления зуба
- аутотрансплантация зуба;
- лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области
- амбулаторные хирургические операции;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;

1.4. **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:

- диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей) рентгенологические исследования и прочее)

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

2.6. Срок ответа на письменную претензию пациента устанавливается в соответствии с нормами действующего законодательства РФ.

. Сроки удовлетворения требований пациента об устраниении недостатка в выявленной работе определяются и согласуются сторонами, исходя из:

- необходимости определения того, является ли случай гарантийным
- определения того, каким образом будет устраниться недостаток (посредством восстановления (ремонта) разрушенных, поврежденных частей зуботехнических конструкций либо изготовления их заново);
- возможностей пациента своевременного посещения назначенных приемов, наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего врача.

2.7. В случае устранения недостатков по гарантии решение относительно способа его устраниния (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 устраниении недостатков путем коррекции/ремонта, гарантийное лечение производится на приеме врача в день записи на прием, при этом первоначально установленный гарантийный срок не прерывается.

В случае, если ортопедическая и (или) ортодонтическая конструкция будет подлежать ремонту, гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого пациент конструкцией не пользовался. При устраниении недостатков посредством изготовления новой конструкции, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново.

2.8. Клиника выполняет гарантийные обязательства по устраниению недостатков в выполненных стоматологических работах при условии:

- прохождения пациентом профилактических осмотров у Исполнителя в соответствии с индивидуальным графиком профилактических осмотров;
- соблюдения пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в соответствии с рекомендациями врача

2.9. Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате не гарантийного случая:

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у пациента заболевания «брексизм»
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.)
- выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

2.10. Гарантийное лечение не производится также в случаях:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках
- осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней;
- отлома реставрации фронтальных временных зубов в случае значительного разрушения коронки зуба кариозным процессом
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках.

3.1. На стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального выражения, не представляется возможным установить гарантийные сроки. 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.

3.2. Гарантии, предоставляемые клиникой, разделяются на две группы:

- безусловные, или обязательные;

-прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

3.3. Безусловные гарантии в стоматологии предоставляются 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.

3.4. Во всех случаях оказания стоматологических услуг безусловно гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья

- проведение консультации и консилиума — как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента;

- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты (аккредитацию), 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;

- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;

- безопасность лечения — обеспечивается соответствием стандартов, клинических рекомендаций и протоколов лечения, комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов

- точная диагностика;

- тщательное соблюдение технологий лечения;

-применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;

- проведение контрольных осмотров;

- проведение профилактических осмотров;

- мероприятие по устраниению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний; Совокупность данных обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.

3.5. Гарантийные обязательства ограничиваются безусловными в случаях отказа пациента от предложенного плана лечения, например:

- отказ от непрямой реставрации зуба при наличии медицинских показаний;

-повышенная нагрузка отреставрированного зуба в условиях необходимости протезирования;

- выполнение лечения по методике, отличной от оптимальной (установка пломбы из фотокомпозита);

- реставрация фронтальных зубов при отсутствии (значительного разрушения с уменьшением высоты коронки) жевательных и отказ от их протезирования (лечения).

3.6. О том, что ООО «Дент-Арт-Восток» может предоставить только безусловные гарантии, врач информирует пациента до лечения. Пациент подтверждает согласие с ограничением гарантий подписью в медицинской документации.

протезирования (плане лечения).

3.10. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

Гарантийный срок аннулируется:

- при нарушении потребителем (пациентом) графиков плановых и профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов – стоматологов;
- после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

3.11. Условия предоставления гарантийных сроков:

3.11.1 явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев;

3.11.2 посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта;

3.11.3 соблюдение рекомендаций врача.

4. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

4.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока:

4.1.1. Влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

4.1.2. Снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

4.1.3. Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

4.1.4. Самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

4.1.5. При неудовлетворительной гигиене полости рта, на основании гигиенического индекса «ГИ», определяемого врачом, сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

4.1.6. При субкомпенсированной форме кариеса (классификация Виноградовой Т.Ф.) сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;

4.1.7. При декомпенсированной форме кариеса (классификация Виноградовой Т.Ф.) сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

4.1.8. Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами и ортодонтическими аппаратами;

4.1.9. Другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

5. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ

5.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

5.1.1 Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.

5.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.

4 .В противном случае, дефект объекта гарантии может быть подтвержден только эксперты медицинским заключением.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Внесение каких-либо изменений или дополнений к документу осуществляются на основании отдельного документа, утверждённого клиникой.

8.2. Данное Положение находится в доступном для пациента месте: на сайте клинике и информационном стенде потребителя.

8.3. Случаи неурегулированные настоящим Положением регулируются действующим законодательством РФ.