Утверждено
Управляющая ООО «Дент-Арт-Восток»
_____Африканова Н.В.

ПОЛОЖЕНИЕ
«О предоставлении гарантий на медицинские услуги»
ООО «Дент-Арт-Восток» поликлиника «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. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2 — ФЗ от 09.01.96 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. №27).

Поликлиника, оказывающая медицинские услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27) пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1 Гарантия качества лечения - это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, шин, ортодонтических аппаратов, коронок и др.

2.2 Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:
2.2.1 безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
2.2.2 соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
2.2.3 безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него Медицинской организацией вещь;
2.2.4 возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
2.2.5 гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ;
2.2.6 на протяжении установленных гарантийных сроков Медицинская организация несет ответственность недостатки, возникшие по ее вине.

3. ВИДЫ ГАРАНТИЙ

Гарантии, предоставляемые Медицинской организацией, разделяются на две группы:

3.1 безусловные, или обязательные;
3.2 прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

3.1 Безусловные (обязательные) гарантии

Безусловные гарантии 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.

В обязательном порядке, во всех случаях оказания медицинской помощи и безусловно нашим пациентам гарантируется:

3.1.1 безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится санитарно-эпидемиологических мероприятий по программам «АнтиСпид», «АнтиГепатит»), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

3.1.2 предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);

3.1.3 проведение консультации и консилиума;

3.1.4 проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;

3.1.5 установление полного диагноза;

3.1.6 составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

3.1.7 индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья;

3.1.8 точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;

3.1.9 тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку специалистов, а также специальные средства контроля качества их работы;

3.1.10 применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, медицинских изделий, лекарственных средств, не утративших сроков годности;

3.1.11 проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

3.1.12 мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

3.1.13 достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной медицине стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность указанных обязательных обеспеченных гарантий, создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

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; реставрация фронтальных зубов при отсутствии жевательных и отказе от их протезирования.

О том, что Медицинская организация может предоставить только безусловные гарантии, врач информирует пациента до лечения. Пациент подтверждает согласие с ограничением гарантий подписью в медицинской документации.

3.2 Прогнозируемые гарантии

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.

Принцип предоставления прогнозируемых гарантий на стоматологические работы (услуги)

имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока

Гарантийный срок - это период бесплатного устранения доктором (Медицинской организацией) **недостатков**, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента: подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, корректировка формы восстановленного зуба, бесплатная переделка или замена работы, повторное лечение не по вине пациента (пломба выпала, протез сломался и т.д.).

4. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

4.1.Услуги по лечению постоянных зубов

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб).

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

4.1.1 Гарантийные сроки на виды работ при лечении постоянных зубов

№	Наименование	Срок гарантии
1	Лечение поверхностного кариеса и некариозных поражений	**12 месяцев**
2	Лечение среднего кариеса	**12 месяцев**
3	Лечение глубокого кариеса	**12 месяцев**
4	Лечение кариеса методом импрегнации	**12 месяцев**
5	Виниры из композитного материала	**12 месяцев**
6	Пломба из цемента стеклоиономерного,(Vitrimer)	
6.1	1 класс по Блэку	**3 месяца**
6.2	II класс по Блэку	**3 месяца**
6.3	III класс по Блэку	**нет**
6.4	IY класс по Блэку	**нет**
6.5	Y класс по Блэку	**3 месяца**
7	Пломба из композита светового отверждения	
7.1	I, III, V класс по Блэку	**12 месяцев**
7.2	II класс по Блэку	**12 месяцев**
7.3	IY класс по Блэку	**12 месяцев**

Данные сроки действительны при компенсированной и субкомпенсированной форме активности кариеса.

Гарантия аннулируется при нарушении со стороны потребителя (пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

4.2 Услуги по ортодонтической стоматологии

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий и восстановлению морфо-функционального оптимума с помощью ортодонтических аппаратов.

В связи с тем, что ортодонтическая стоматология – неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

4.2.1 Исполнитель вправе гарантировать:

А) точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
Б) подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
В) улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

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

4.2.3 Гарантийный срок аннулируется:

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

4.2.4 Гарантийные сроки на виды работ при оказании ортодонтической помощи

№	Наименование	Срок гарантии
1.	Каппа ретенционная	**12 месяцев**
2.	Несъемный ретейнер	**12 месяцев**
3.	Несъемный ортодонтический аппарат	**3 месяца**
4.	Съемный протез	**3 месяца**
5.	Съемный аппарат одночелюстной	**3 месяца**
6.	Съемный аппарат двухчелюстной	**3 месяца**
7.	Вестибулярная пластинка	**3 месяца**
8.	Фиксация брекетов на зубы	**1 месяц**

5. СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ УСТАНАВЛИВАЮТСЯ ТОЛЬКО ПРОЦЕНТЫ УСПЕШНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ

5.1 На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки не представляется возможным:

5.1.1 обработка и пломбирование корневых каналов;
5.1.2. профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
5.1.3 временная пломба;
5.1.4 ортодонтическое лечение;
5.1.5 хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба и т.д)
5.1.6 лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей
5.1.7 отбеливание зубов,
5.1.8 съемные конструкции

5.2. Обработка и пломбирование корневых каналов

Опыт врачей-стоматологов поликлиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85% - 90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

5.3. Удаление зуба

Исполнитель гарантирует, что удаление зуба произойдет: максимально безболезненно; с адекватным хирургическим вмешательством.

Исполнитель также гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, таких как воспаление; кровотечение; отек; боль.

5.4. Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

Исполнитель гарантирует потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

5.5. терапевтическое лечение молочных зубов

№	Наименование	Срок гарантии
1	Лечение молочных зубов	12 месяцев

Гарантийные обязательства распространяются на реставрации зуба, выполненные в клинике. За появление на ранее пролеченном зубе кариозных поражений на новых поверхностях поликлиника ответственности не несет.

6. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ

Условия предоставления гарантийных сроков:

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

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

6.3 соблюдение рекомендаций врача.

7. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

7.1 влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания)

7.2 снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

7.3 прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

7.4 невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

7.5 самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

7.6 при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 - сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

7.7 при компенсированной и субкомпенсированной форме активности кариеса, сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;

7.8 другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

8. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

8.1 Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением обратился за стоматологической (ортопедической) 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.;

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

8.3 Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.;

8.4 Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д. в соответствии с установленными стандартами);

8.5 при неоднократном (более двух раз) обнаружении у потребителя (пациента) неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций стоматолога;

8.6 если потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;

8.7 невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы предопределяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;

8.8 если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

8.9 если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

8.10 отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;

8.11 Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в Медицинскую организацию. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

В соответствии с действующим законодательством Медицинская организация обязана течение установленного гарантийного срока, отвечать за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Медицинская организация доводит до сведения Пациента указанные сроки гарантии (в виде информации на стенде,

размещении на сайте организации).

10. ДЕЙСТВИЯ ПАЦИЕНТА ПРИ НАСТУПЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ

Если у пациента произошел гарантийный случай, нужно придерживаться следующей последовательности действий:

10.1 Поставить в известность Медицинскую организацию по телефону: тел (4212) 461-888 о произошедшем гарантийном случае и согласовать время лечения в рамках гарантийного обслуживания. В подобном случае производится запись на прием в приоритетном порядке в течение ближайших дней.

10.2 В назначенное время явиться в Медицинскую организацию для гарантийного лечения.

10.3 Не обращаться за устранением возникшего дефекта в другую Медицинскую организацию за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью пациента.

10.4 В противном случае, дефект объекта гарантии может быть подтвержден только экспертным медицинским заключением.

11. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ

Лечение постоянных зубов:

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

11.1 анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;

11.2 краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;

11.3 изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме - отсутствует);

11.4 рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме - отсутствует);

11.5 окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены);

11.6 выпадение пломбы.

Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

Данное Положение находится в доступном для пациента месте - на сайте Медицинской организации и информационном стенде потребителя.

Случаи неурегулированные настоящим Положением регулируются действующим законодательством РФ.