

Утверждаю:

Главный врач

_____ Л.А. Иванова

«_____» _____ 20__ г

ПОЛОЖЕНИЕ

о предоставлении гарантий и установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Стоматологическая поликлиника №3»

1. Для целей настоящего Положения, применяемые в нем термины, означают:
 - 1.1. **Исполнитель** – Общество с ограниченной ответственностью общество «Стоматологическая поликлиника №3».
 - 1.2. **Заказчик** – пациент ООО «Стоматологическая поликлиника №3».
 - 1.3. **Гарантия** – условие, обеспечивающие что-либо.
 - 1.4. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Заказчик вправе по своему выбору потребовать компенсации. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы Заказчику, т.е. с момента оказания услуги.
 - 1.5. **Срок службы** – период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать Заказчику возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы Заказчиком, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.
 - 1.6. **В целях улучшения качества лечения Гарантийный срок равен сроку службы.**

1.7. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям Порядков оказания медицинской помощи, в течении установленного срока гарантии.

1.8. **Существенный недостаток** - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо, который не может быть устранен, либо, на устранение которого требуются большие затраты.

2. Общие положения:

2.1. Настоящее Положение разработано в соответствии:

2.1.1. Гражданским кодексом РФ,

2.1.2. Законом РФ «О защите прав потребителей» (с изм. и доп. Федерального Закона РФ № 242 — ФЗ от 18.07.2011 г.),

2.1.3. Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006),

2.1.4. Федеральным законом №323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,

2.1.5. Приказом МЗСР РФ №946н от 03.12.2009г. «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи детям, страдающим стоматологическими заболеваниями»,

2.1.6. Приказом МЗСР РФ №1496н от 07.12.2011г. «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях», Приказ МЗ РФ от 07.07.2015 № 422ан «Об утверждении критериев качества оценки медицинской помощи (зарегистрирован в Минюсте РФ 13.08.2015 № 38494).

2.2. Положение создано в целях:

2.2.1. улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между Исполнителем и Заказчиком при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому

страхованию, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента;

2.2.2. оказания правовой помощи сотрудникам Исполнителя.

2.3. Настоящее Положение определяет условия, порядок и форму осуществления Исполнителем и Заказчиком своих обязательств в рамках договорных отношений при наступлении гарантийного случая.

2.4. Условия, предусмотренные настоящим Положением, являются неотъемлемой частью договора оказания услуг, заключенного между Заказчиком и Исполнителем.

2.5. Изменение условий, установленных настоящим Положением, является изменением ранее оговоренных условий договора и может производиться только по соглашению сторон договора либо в одностороннем порядке по инициативе Исполнителя при соблюдении неухудшения ранее оговоренных условий договора для Заказчика. Либо при несоблюдении Заказчиком рекомендаций и назначений Исполнителя.

3. Гарантии Исполнителя.

3.1. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и, безусловно, Заказчику гарантируется:

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

3.1.2. проведение консультации и консилиума;

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

3.1.4. учет показателей стоматологического здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;

3.1.5. установление полного диагноза, основанного на всестороннем обследовании пациента с учетом сопутствующих заболеваний или осложнений вызванных основным заболеванием или сопутствующим ;

- 3.1.6. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- 3.1.7. использование методов и технологий лечения, применяемых в нашем лечебном учреждении;
- 3.1.8. 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;
- 3.1.9. безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- 3.1.10. точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- 3.1.11. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей-стоматологов, зубных врачей, зубных техников и медицинских сестер, а также специальные средства контроля качества их работы;
- 3.1.12. применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- 3.1.13. проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом и соблюдение всех необходимых назначений и рекомендаций врача;
- 3.1.14. динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно рекомендациям СтАР);
- 3.1.15. мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- 3.1.16. определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- 3.1.17. достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии

стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

3.2. Совокупность обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.

3.3. На стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы), устанавливаются прогнозируемые гарантии в виде гарантийного срока и срока службы.

3.4. Гарантии определяются:

3.4.1. на каждую конкретную выполненную работу;

3.4.2. с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту;

3.4.3. по согласованию с пациентом до (предварительно) и после лечения.

3.5. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным, о чем согласно ГК РФ ст 1064 Заказчик предупреждается до начала лечения (Информированное согласие):

3.5.1. Эндодонтическое лечение;

3.5.2. профессиональная гигиена полости рта;

3.5.3. временная пломба;

3.5.4. некоторые виды ортодонтического лечения;

3.5.5. хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.);

3.5.6. лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;

3.5.7. отбеливание зубов.

3.5.8. Фиксация брекет –системы

3.5.9. Ортодонтические аппараты изготовленные не в лаборатории ООО «Стоматологическая поликлиника №3»

3.5.10. На установку временных ортопедических конструкций.

Временные ортопедические конструкции должны быть заменены на постоянные.

3.5.11. На втулки (матрицы), перебазировку протеза.

3.6. В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае. При выявлении недостатков после такого лечения работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, врачебная комиссия ООО «Стоматологическая поликлиника №3» установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).

3.7. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения Заказчика средние сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде).

3.8. Установленные и согласованные с Заказчиком прогнозируемые гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в едином гарантийном талоне, который выдается пациенту и в котором расписывается представитель Исполнителя – лечащий врач. Копия этого документа, подписанная Заказчиком, хранится в его медицинской карте.

3.9. При установлении Заказчику на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы или процента вероятности успешности лечения) Исполнитель учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

3.9.1. состояние общего здоровья пациента;

3.9.2. объем выполненного рекомендованного плана лечения;

3.9.3. клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);

3.9.4. сложность конкретного случая лечения;

3.9.5. Не соблюдение рекомендаций и назначений врач, не явка на профилактические осмотры

3.9.6. достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а так же выбранных вариантов лечения;

3.9.7. особенности профессиональной деятельности Заказчика, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

3.10. Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологическое лечение и протезировании при наличии или возникновении следующих диагнозов:

3.10.1. Наличие подвижности зубов

3.10.2. Заболеваний десен, пародонтит, пародонтоз

3.10.3. Глубокий кариес, пульпит, переодонтит

3.10.4. Патология системы пищеварения, обмена веществ связанная дистрофией тканей

3.10.5. Эндокринная патология, гипофункция надпочечниковых и щитовидной желез

3.10.6. Травматические повреждения

3.10.7. Воспалительные и опухолевые заболевания органов полости рта и лицевого скелета.

3.11. Исполнитель будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при условиях:

3.11.1. если в период действия гарантий у Заказчика не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов (например, гормонов), вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;

3.11.2. если Заказчик будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;

3.11.3. если Заказчик будет выполнять рекомендованные Исполнителем мероприятия, такие как периодичность

профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами, и др. в соответствии с рекомендациями врача ООО«Стоматологическая поликлиника №3»;

3.11.4. если в период лечения у Исполнителя Заказчик не будет лечить то же самое заболевание у специалиста другой клиники;

3.11.5. если при обращении за неотложной помощью в другую клинику Заказчик предоставит Исполнителю выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;

310. 6. если выявленные недостатки работы Исполнителя будут исправляться в клинике Исполнителя;

3.10.7. если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, ДТП, спортивная травма, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

4. При отказе пациента от завершения согласованного плана лечения гарантия не предоставляется, так как работа считается не завершённой.

5. В случае несоблюдения Заказчиком указанных требований (при условии информированности о них Заказчика), последний лишается права ссылаться на недостатки в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

5.1. В отдельных сложных случаях, только по желанию Заказчика, лечение или протезирование может производиться без гарантированного положительного результата, на такие случаи гарантия не распространяется. При возникновении осложнений Заказчик обязан немедленно сообщить об этом Исполнителю и незамедлительно явиться на приём к специалисту.

5.2. Гарантийный срок устанавливается только на работы, услуги, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы и т.п. Гарантийный срок дается только при выполнении плана лечения составленного Исполнителем.

- 5.3. При устранении выявленных недостатков, в период гарантийного срока, новые гарантийные сроки не устанавливаются, а увеличиваются на период осуществления гарантийных работ.
6. Порядок выполнения гарантийных обязательств.
- 6.1. 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) Заказчик в случае обнаружения недостатков в выполненных услугах, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков.
- 6.2. Требования по устранению недостатков могут быть предъявлены Заказчиком в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.
- 6.3. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан:
- 6.3.7. в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные Заказчиком;
- 6.3.8. в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.
- 6.4. При обнаружении недостатка в выполненной работе в период действия гарантийного срока для устранения выявленных недостатков Заказчику необходимо обратиться к Исполнителю с требованием.
- 6.5. В случае выявления *существенного* недостатка в выполненной работе, допущенного по вине Исполнителя, Заказчик вправе предъявить Исполнителю требование о безвозмездном устранении существенного недостатка по истечении установленного гарантийного срока и срока службы.
- 6.6. На основании требования Заказчика, Исполнитель в течение 10-рабочих дней рассматривает требование Заказчика и принимает решение на основании решения врачебной комиссии, созданной на базе Исполнителя, либо представленного Заказчиком решения независимой врачебной комиссии.

6.7. Устранение недостатка или существенного недостатка выполненной работы Заказчику может быть выполнено в следующем виде по выбору Заказчика:

6.7.7. безвозмездное устранение недостатков выполненной работы;

6.7.8. соответствующее уменьшение цены выполненной работы;

6.7.9. безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы, при этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

6.7.10. возмещение понесенных пациентом расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами, с использованием аналогичных материалов.

6.7.11. Устранение недостатков в работе или возмещение понесенных пациентом расходов, осуществляется после претензий Заказчика и заключения врачебной комиссии ООО «Стоматологическая поликлиника №3».

6.8. В соответствии со спецификой оказываемых услуг Исполнителем установлены следующие виды возможных существенных недостатков:

6.8.7. перелом штампованно-паяного протеза по месту пайки;

6.8.8. перелом цельнолитого протеза;

6.8.9. недопломбированные корневые каналы.

6.9. Требования по устранению недостатка и существенного недостатка должны быть выполнены Исполнителем в разумный срок.

6.10. Перечень видов работ, средние сроки службы и гарантийные сроки при оказании стоматологической помощи приведены в Приложении №1, 2,3,4.

6.11. Гарантийный срок и срок службы может быть сокращен или увеличен лечащим врачом и установлен персонально для каждого пациента и на отдельные виды работ, исходя из клинической картины и особенностей состояния здоровья пациента.

- 6.12. Стоматологические работы, не указанные в приложении №1,2,3,4 не имеют установленных гарантийных сроков и сроков службы, в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.
- 6.13. На зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу осложненного и неосложненного кариеса, гарантия не распространяется. На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний, гарантия не распространяется. В отдельных сложных случаях при согласии пациента лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении.
- 6.14. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или администратору клиники и явиться на приём к специалисту при первой возможности.
- 6.15. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию предусмотрено, что в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем у Исполнителя, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

7. Заключительные положения

- 7.1. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

**Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие
в ООО «Стоматологическая поликлиника № 3»
Терапевтическая стоматология
Постановка пломб, эстетическая реставрация
(годы, месяцы)**

№	Виды работ:	Гарантийный срок
1	Пломба из композиционного светоотверждаемого материала	5 лет
2	Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ)	2 года
3	Пломба из химического композита	3 года
4	Наложение герметика	2 года

Примечание:

1. Гарантия не предоставляется :

- a.* При неудовлетворительной гигиене полости рта.
- b.* В случае сокрытия пациентом хронических заболеваний
- c.* Не явки пациента на профилактические осмотры
- d.* Нарушений рекомендаций врача
- e.* В случае отказа от рекомендованного плана лечения, так как работа будет не закончена

Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие
в ООО «Стоматологическая поликлиника № 3»

Ортопедическая стоматология

№	Наименование	Гарантийный срок
1.	Несъемные конструкции	
1.1.	Вкладки	5 лет
1.2.	Виниры	5 лет
1.3.	Коронки	5 лет
1.4.	Мостовидные протезы	5 лет
2.	Съемные конструкции	
2.1.	Бюгельные протезы	5 лет
2.2.	Частичные съемные пластиночные протезы	3 года
2.3.	Полные съемные пластиночные протезы	3 года

Примечание:

8. *При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии не распространяются*
9. *При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.*
10. *При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.*
11. *На временные конструкции гарантия не распространяется, все временные конструкции должны быть заменены на постоянные.*
12. *В период гарантии перебазировка съемных протезов осуществляется платно.*
13. *В случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения гарантия не распространяется, так как лечение является незаконченным.*

Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие

в ООО «Стоматологическая поликлиника № 3»

Ортодонтия

№	Наименование	Гарантийный срок
1.	Съемные аппараты изготовленные в ООО Стоматологическая поликлиника №3*	На период всего срока лечения данным аппаратом
2	Съемный ретейнер (каппа) *	На период всего срока лечения данным аппаратом
3	Не съемный ретейнер	На период всего срока лечения данным аппаратом
4	Частичный съемный протез	1 год
5	Результат лечения	Индивидуально, но не более 2 лет

Примечание: * Данные аппараты должны эксплуатироваться согласно рекомендациям (гарантия не распространяется на случаи: потери аппарата, небрежного использования, накусывания и тд..)

Гарантийный срок аннулируется :

1. При нарушении пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения.
2. При необходимости дополнительного лечения пациент не посещает других специалистов стоматологов.
3. После завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата или отказывается его устанавливать.
4. В случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения.

При несоблюдении правил приема пищи составные части брекет-системы, такие как брекеты, кольца, замки, дуги и т. д., могут отклеиваться и ломаться. Восстановление элементов брекет –системы при их поломке в случае несоблюдения вышеперечисленных требований проводится за счет Заказчика.

Приложение 3

Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие
в ООО «Стоматологическая поликлиника № 3»

Хирургическая стоматология

№	Наименование	Гарантийный срок
1.	Операция имплантации *	5 лет

Примечание: * Гарантийный срок устанавливается после процесса успешной остеоинтеграции. Индивидуально после повторного приема врача (в течении 3-6 месяцев после операции).

* Гарантию на изделие –имплантат предоставляет завод изготовитель.

В случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения, гарантия не предоставляется .