

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийного срока и службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Стоматология «Мастер-Класс»

1. Настоящее Положение разработано в целях улучшения регулирования отношений между ООО «Стоматология Мастер-Класс» и пациентами при оказании стоматологической помощи по договорам:

- с физическими лицами;
- со страховыми медицинскими организациями при финансировании ими фондов добровольного медицинского страхования);

2. Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

3. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена, с одной стороны, развитием законодательства о защите прав потребителей и повышением требований к производителям товаров и услуг, и, с другой стороны, наличием пробелов в регламентации отношений между производителями и потребителями такого специфического вида медицинских услуг, каким является стоматологическая помощь.

Согласно закону РФ «О защите прав потребителей» и «Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями», в течение установленного гарантийного срока пациент имеет право предъявлять медицинской организации требования, связанные с любыми недостатками результата стоматологических работ, а в течение установленного срока его службы – требования, связанные с его существенными недостатками.

4. Гарантии в стоматологической помощи – разделяют на

- **Безусловные гарантии**
- **Прогнозируемые гарантии**

Безусловные гарантии в стоматологии даются пациенту всегда в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым ко всем медицинским учреждениям и врачам.

Предоставление безусловных гарантий

- применять эффективные, безопасные и приемлемые для пациента медицинские технологии;
- использовать сертифицированные, безопасные и приемлемые для пациента фармакологические средства в пределах срока их годности и в соответствующих дозах;
- использовать сертифицированные, безопасные и приемлемые для пациента материалы с учетом срока их годности;
- обеспечивать соответствие о вещественных результатов стоматологической помощи требованиям функциональной надежности, безопасности и приемлемости для пациента, а также эстетическим требованиям, предъявляемым продуктам данного вида;
- обеспечивать для пациента условия психологического комфорта при оказании ему стоматологической помощи.

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

- проведение лечения специалистами, имеющие сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;

- составление плана лечения (предполагаемого)

- динамический контроль процесса и результатов лечения согласно рекомендациям СТАР.

- проведение контрольных осмотров по показаниям после сложного лечения или при упреждении нежелательных последствий.

Прогнозируемые гарантии на стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат (пломба, зубные протезы, коронка, восстановление зуба, ортодонтические конструкции после снятия брекет- системы) прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

5. Гарантийный срок — этот период начинается с даты оказания услуги, когда лечение завершено.

Несущественный недостаток – это легко устранимый недостаток или недостаток, не препятствующий использованию результата стоматологических работ в соответствии с его назначением. (подгонка пломбы по прикусу, коррекция цвета и формы восстановленного зуба и др.)

Существенный недостаток – это неустранимый или устранимый при больших затратах времени и/или средств недостаток, способный стать причиной разрушения результата стоматологических работ или препятствующий его использованию по назначению.

Гарантийный срок исчисляется с момента принятия результата стоматологических работ пациентом, т.е. с момента завершения соответствующих работ.

6. Срок службы результата стоматологических работ начинается со следующего дня, но на некоторые виды работ не устанавливается, ввиду их специфики гарантийные сроки и сроки службы не предоставляется возможным.

- обработка и пломбирование корневых каналов

- отбеливание зубов

- профессиональная гигиеническая чистка

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

При выявлении после данного лечения недостатков работа будет проведена бесплатно, лечение будет проведено повторно, если врачебная комиссия установит вину врача (неправильный диагноз, нарушение стандартов в лечении)

Таким образом, врач стоматолог устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков, либо в виде процента вероятности успешного лечения.

Гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу (врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии).

- общее состояние и возраст пациента.

- сложность лечения

- клиническая ситуация в полости рта (особенности прикуса, повышенная стираемость зубов, и др.)

Срок службы обычно указывает производитель материалов (пломбировочный материал, имплантатов).

Срок службы результата стоматологических работ исчисляется со дня его принятия пациентом, т.е. с момента завершения соответствующих работ.

7. Условия выполнения гарантий

- если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и указания врача стоматолога;

- если пациент будет посещать бесплатные профосмотры с частотой рекомендованной врачом;

- если в период действия гарантий у пациента не возникнут заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (беременность)

- если одновременно пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники;

- если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар и др.), способные негативно повлиять на результаты лечения.

-При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки сокращаются на 50%.

Уровень гигиены полости рта определяет врач стоматолог и сообщает пациенту об этом, делает запись в медицинскую карту (до наступления гарантийного случая)

-При не проведении профессиональной гигиены полости рта (\не реже 1 раза в месяц), сроки сокращаются на 50%

Гарантии не распространяются:

-на зубы с диагнозом периодонтит, а также на зубы, леченые ранее в других клиниках, по поводу аналогичных заболеваний;

- на пломбы при разрушении более 50% (рекомендовано дальнейшее протезирование)

**Гарантийные сроки и сроки службы
результатов терапевтической стоматологической помощи
в ООО «Стоматология «Мастер-Класс»**

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из химического композита	6 месяцев	1 год
Пломба из композита светового отверждения	1 год	1,5 года
Пломба из композита светового отверждения (с внутриканальными штифтами)	1 год	2 года

Примечание:

1. Указанные сроки гарантии и сроки службы рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса.
2. При КПУ зубов 13-18 — сроки сокращаются на 30%.
3. При КПУ больше 18 — сроки сокращаются на 50%.
4. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки сокращаются на 70%.

**Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов ортопедической стоматологической помощи
в ООО «Стоматология «Мастер-Класс»**

Наименование		Срок гарантии	Срок службы
Вкладки из металла		1 год	2 года
Коронки	пластмассы	9 месяцев	1 год
	металлокерамики, безметалловой керамики	1 год	2 года
	Цельнолитые и КХС	1 год	2 года
Бюгельные протезы		1 год	2 года
Пластиночные протезы	Частичные съемные	1 год	2 года
	Полные съемные	1 год	2 года

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии и сроки службы сокращаются на 50%.
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.