**« УТВЕРЖДАЮ »**

**Директор ООО СК «Дуэт»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Павленко Л.М.**

**«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» 2014 год**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ СЛУЖБЫ НА РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ В ООО СК «ДУЭТ»**

1. **Общее:**
	1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским Кодексом РФ. Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями.
	2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО СК «Дуэт».
	3. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрация зубов, коронки, зубные протезы, первичное эндодонтическое лечение.
	4. Гарантийный срок, срок службы исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, с момента оказания услуги, ее оплаты и подписания гарантийного талона, подписания акта приема ортопедической работы.
2. **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 врачей;

- 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 (анализ крови, другие дополнительные методы обследования);

- Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

- 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 сертифицированных разрешенных к применению технологий и материалов;

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

- Проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

- Проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой стоматологом, но не реже раз в полгода;

- Динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно рекомендациям СТАР);

- Мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

- Определения риска повторения или обострения выявленных заболеваний;

- Достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий и объективных обстоятельств, выявленных врачом);

Совокупность обязательных гарантий обеспечивает качественное лечение.

1. **Гарантийные сроки и сроки службы**

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 и будет выражаться в гарантийном сроке.

На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в клинике установлены гарантийные сроки и сроки службы. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом индивидуально.

**Гарантийный срок** - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

 -Безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

 -Повторного оказания услуги.

**Срок службы** - это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечить пациенту возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникающие после лечения не по вине пациента.

**Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения, которого не была заранее оговорена с пациентом в информированном добровольном согласии.

**Существенный недостаток** – это неустранимый недостаток или недостаток который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки. А также недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии сего целевым назначением.

**Безопасность услуги** – это безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

* 1. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

-Профессиональная гигиена полости рта;

-Временная пломба;

-Ортодонтическое лечение;

-Хирургические манипуляции;

-Пародонтологическое лечение;

-Отбеливание зубов;

-Повторное эндодонтическое лечение;

-Лечение молочных зубов.

* 1. 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.
	2. Гарантии устанавливаются:

-На каждую конкретную выполненную работу;

 -С учетом конкретных обстоятельств, о которых врач информирует пациента.

 3.4.При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы или процента вероятности успешности лечения) врач учитывает и разъясняет обстоятельства ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

 - Состояние общего здоровья и возраст пациента (нарушение обменных процессов в организме, системные заболевания, снижение иммунологической реактивности организма проявляющиеся частыми инфекционными заболеваниями, прием гормональных, психотропных, кислотосодержащих препараторов);

 - Невыполнение рекомендаций врача;

 - Объем выполненного рекомендованного плана лечения;

 - Клиническая ситуация в полости рта (особенности прикуса, повышенная стертость зубов и т.п.);

 - Сложность данного случая лечения;

 - Особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказаться на, результат лечения;

 - Самолечение стоматологических заболеваний, применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом;

 - Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;

 - При неудовлетворительной гигиене полости рта ( гигиенический индекс «ГИ» определяемый врачом, «ГИ» больше 1.5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;

 - При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;

 - При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

1. **Отмена гарантийного срока (срока службы)**

Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

- Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии самостоятельно обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. В подобные случаи пациент обязан предоставить выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Без документального подтверждения неотложного лечения, гарантия и срок службы отменяется;

- Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

- Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу;

- Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения или применения материала (медикамента);

- Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за полостью рта (профилактические осмотры, гигиенические визиты);

- Если после лечения в период действия гарантий у пациента возникнут заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты.

1. **Гарантийный срок на каждую выполненную услугу фиксируется в гарантийном талоне, в котором расписывается врач и пациент и хранится в амбулаторной карте**
2. **В целях представления пациента о гарантийных сроках определяются:**

- Средние гарантийные сроки и сроки службы, где таковые могут быть установлены (см. приложение №1)

6.1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе;

- При КПУ зубов 13-18т – сроки снижаются на 30%;

- При КПУ зубов больше 18 – сроки снижаются на 50%;

- При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 50%.

6.2. Гарантийные сроки на стоматологические услуги ортопедической и ортодонтической стоматологии:

- В период срока гарантии перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на безвозмездной основе;

- Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные, согласно врачебным требованиям. Если по вине пациента временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется;

- Гарантия не распространяется на матрицы замковых креплений;

- При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

 - Явка на контрольный осмотр при наличии съемных конструкций 1 раз в 6 месяцев в период гарантийного срока и срока службы. При необходимости проводится перебазировка съемных протезов.

 - Явка на контрольный осмотр после проведенного ортодонтического лечения по согласованию с врачом-ортодонтом через 4 месяца после окончания лечения, но не позднее 6 месяцев. С обязательным наличием съемного ортодонтического аппарата

6.3. Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие заболеваний пародонта: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены полости рта 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболеваний десен;

-При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме, врач имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменение конструкции, терапевтическая подготовка под протезирование) выполняются за счет пациента.

1. **Права и обязанности клиники и пациента:**

**-** В случае выявления недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру клиники, изложить суть замечаний и записаться на прием к лечащему врачу;

**-** Устранение недостатков в течении гарантийного срока производится бесплатно для пациента;

**-**Устранение существенных недостатков в течении срока службы производится бесплатно для пациента.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ (услуг).

**Терапевтическая стоматология.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид работ(услуг)** | **Срок гарантии**  | **Срок службы** |
| Пломба из композиционного светоотверждаемого материала- кариес на жевательной поверхности зубов | 1 год | 2 года |
| - кариес на контактной поверхности больших и малых боковых зубов | 1 год  | 2 года  |
| - кариес на контактной поверхности резцов и клыков | 1 год  | 2 года |
| - кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; - кариес в придесневой области | 1 год | 2 года |
| - покрытие пломбированным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование) | 1 год | 2 года |
| Пломба из стеклоиономерного цемента- кариес на жевательной поверхности зубов | 6 мес | 1 год |
| - кариес на контактной поверхности больших и малых боковых зубов | 6 мес | 1 год |
| - кариес на контактной поверхности резцов и клыков | 6 мес | 1 год |
| - кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла | 1 мес | 6 мес |
| - кариес в придесневой области | 6 мес | 1 год |
| Наложение герметика- из композита | 1 год | 2 года |
| - из стеклоиономерного цемента | 3 мес | 6 мес |
| - из компомера | 1 год | 2 года |

**Эндодонтическое лечение.**

- Гарантийный срок – 1 год, при условии:

* если первичное эндодонтическое лечение и восстановление зуба проводилось в ООО СК «Дуэт» в установленный планом лечения срок;
* обязательная явка на контрольные осмотры данного зуба через 6 мес, 1 год, 1,5 года, 2 года;
* если пациент в течение гарантийного срока после лечения не обращался в другую клинику для лечения корневых каналов и/или восстановления, протезирования, пломбирования данного зуба.

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

 Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ (услуг).

**Ортопедическая стоматология**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| 2.1 | Коронки из металлокерамики | 1 год | 2 года |
| 2.2 | Коронки цельнолитые | 1 год | 2 года |
| 2.3 | Мостовидные протезы из металлокерамики | 1 год | 2 года |
| 2.4 | Бюгельные протезы | 1 год | 2 года |
| 2.5 | Частичные съемные пластиночные протезы | 9 месяцев | 1,5 года |
| 2.6 | Полные съемные пластиночные протезы | 9 месяцев | 1,5 года |
| 2.7 | Ремонт частичных съемных пластиночных протезов и полных съемных пластиночных протезов | 3 месяца | \_\_\_ |
| 2.8 | Временные пластмассовые коронки, изготовленные прямым методом | 6 месяцев | 6 месяцев |
| 2.9 | Телескопические коронки | 1 год | 2 года |
| 2.10 | Литая штифто-культевая вкладка | 1 год | 2 года |
| 2.11 | Керамические коронки E. MAX | 1 год | 2 года |
| 2.12 | Керамические виниры | 1 год | 2 года |
| 2.13 | Коронки из керамики на каркасе из диоксида циркония | 1 год | 2 года |
| 2.14 | Цельно-циркониевые коронки из диоксида циркония | 1 год | 2 года |
| 2.15 | Абатмент из диоксида циркония (с титановым основанием) | 1 год | 2 года |

**Ортодонтические услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2.16 | Несъемный ретейнер | 6 месяцев | 1 год |
| 2.17 | Съемная ретенционная пластика типа Хаулея(при условии ежедневного ношения аппарата и при выполнении графика контрольных посещений с обязательным контролем врачом-ортодонтом наличия аппарата в полости рта) | 6 месяцев | 9 месяцев |

Примечание:

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и сроки службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

При нарушении графиков профилактических, а также контрольных осмотров, предусмотренных планом лечения, «Положением о гарантийных сроках», а также рекомендациями специалистов, гарантия аннулируется.