

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГАРАНТИЙ
в стоматологической клинике
ООО «САВИОН»**

1. Основные положения

Настоящее Положение определяет основные правила установления и предоставления гарантий на работы и услуги, оказываемые пациентам в стоматологической клинике ООО «САВИОН» (далее – «Клиника»), в целях соблюдения прав пациентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и разрешения возможных противоречий в отношениях сторон при оказании медицинских услуг.

2. Правовые основания и термины

Правовыми основаниями для установления гарантийных обязательств и сроков являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закон РФ «О защите прав потребителей»;
- Настоящее Положение.

Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

Универсальные прогнозируемые гарантии - это гарантии предвидимые и устанавливаемые с учетом выявленных обстоятельств, опыта врача и используемых технологий. Такие гарантии даются в виде сроков (гарантийного срока и срока службы) бесплатного устранения недостатков, обнаруженных после лечения и возникших не по вине пациента (сроки универсальных прогнозируемых гарантий устанавливаются в разделе 6 настоящего положения);

Индивидуальные гарантии - такие гарантии также даются в виде сроков (гарантийного срока и срока службы) бесплатного устранения недостатков, обнаруженных после лечения и возникших не по вине пациента. Однако, сроки индивидуальных гарантий отличаются от универсальных прогнозируемых гарантий в виду конкретной клинической ситуации и устанавливаются лечащим врачом.

Срок службы - это период пользования результатами работы врача без необходимости замены готовой конструкции (время службы пломбы или ортопедической конструкции).

Гарантийный срок - это период бесплатного устранения Клиникой устранимых недостатков, которые являются следствием мелких недоделок, неучтенных врачом обстоятельств или его ошибок.

Устранимые недостатки - подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, подшлифовка ложа съемного зубного протеза и другие.

Обстоятельства установления гарантий - это ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут сказаться на результатах лечения определенным образом - позитивно, нейтрально или негативно:

- 1) **состояние здоровья пациента** - наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные анкеты о здоровье);
- 2) **ситуация в полости рта пациента** - что, как и насколько может повлиять на выполненную работу

(учитываются жалобы, данные осмотров и снимков);

3) **объем выполнения пациентом рекомендованного плана лечения** - какие невыполненные рекомендации, как и сколь интенсивно могут ограничивать гарантии (пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана);

4) **сложность выполненной работы** - необычность случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность;

5) **особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения** - как и сколь явно они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных пациентом);

6) **особенности профессиональной деятельности пациента**, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.

3. Гарантии по закону

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно, Клиника гарантирует:

- *предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получить таковую по доброй воле);*
- *проведение консультации и консилиума;*
- *проведение лечения специалистами, имеющими документы, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;*
- *учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;*
- *установление полного диагноза;*
- *составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;*
- *использование методов и технологий лечения, применяемых в нашей клинике;*
- *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 разрешенных к применению технологий и материалов;*
- *точную диагностику, достигаемую при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;*
- *тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;*
- *применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;*
- *проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;*
- *динамический контроль процесса и результатов лечения;*
- *проведение мероприятий по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;*

Совокупность обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов, оказания качественной медицинской услуги.

4. Гарантии клиники

Гарантии клиники устанавливаются на стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы).

В конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть больше или меньше «средних». Лечащий врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в каждом конкретном случае

– прогнозируемые, индивидуальные гарантии.

Гарантийные сроки на стоматологические услуги могут быть увеличены:

- при полном соблюдении пациентом условий указанных в пункте 7 настоящего Положения, а также при соблюдении дополнительных правил гигиены устанавливаемых лечащим врачом в случае необходимости.

- в случае если пациент в период гарантийного срока обращается в Клинику за предоставлением иных стоматологических услуг, не связанных с проведенным гарантийным лечением.

Окончательное решение об увеличении гарантийных сроков принимает лечащий врач.

5. Работы и услуги без гарантий

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики Клиника не устанавливает гарантийные сроки и сроки службы, так как это не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов – эндодонтическое лечение;
- лечение зубов с диагнозом глубокий кариес;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба);
- культевые вкладки;
- объемное восстановление зуба из композитного материала;
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов;
- ортодонтическое лечение.

6. Гарантийные сроки и сроки службы, установленные в клинике:

Наименование работы	Гарантийный срок	Срок службы
Композитная пломба (estelite)	1 год	1 год
Металлокерамическая коронка на зуб	2 года	2 года
Керамические коронки, в том числе на имплантаты, виниры, вкладки, культевые вкладки	2 года	2 года
Съемный протез акриловый	6 месяцев	6 месяцев
Съемный протез Акрифри	12 месяцев	12 месяцев
Съемный протез бюгельный	12 месяцев	12 месяцев
Условно-съемный протез на балке	36 месяцев	36 месяцев
Условно съемный протез на шаровидных соединениях	12 месяцев	12 месяцев
ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы (ретенеры)	6 месяцев	6 месяцев

Сроки гарантий и объем предоставляемых гарантий на имплантацию:

- 1) В течение 1 года после операции имплантации Клиника в случае отторжения имплантата обязуется осуществить бесплатно повторную имплантацию (при наличии клинических условий) или вернуть пациенту 50% от стоимости услуги имплантации (по выбору пациента).
- 2) В течение 2 лет после операции имплантации Клиника в случае отторжения имплантата обязуется осуществить бесплатно повторную имплантацию (при наличии клинических условий). Ортопедическая конструкция на имплантат оплачивается пациентом по цене действующего прейскуранта.
- 3) В период с 3-го по 50 -ый год после операции имплантации Клиника в случае отторжения имплантата обязуется осуществить повторную имплантацию (при наличии клинических условий) со скидкой 50% от стоимости имплантации по действующему прейскуранту. Ортопедическая конструкция на имплантат оплачивается пациентом по цене действующего прейскуранта.

7. Условия предоставления гарантий

Клиника будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при таких условиях:

Общие условия:

- 1) если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения
- 2) если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога (в том компьютерную томограмму челюстей);
- 3) если пациент будет посещать клинику для профессиональной гигиены полости рта с частотой, рекомендованной врачом, но не менее 1 раза в 6 месяцев;
- 4) если пациент будет посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендованной врачом
- 5) если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники
- 6) если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- 6) если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;
- 7) если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

7.1. Специфические условия на конкретные виды услуг:

Имплантация:

- 1) соблюдение общих условий
- 2) Компьютерная томография челюстей 1 раз в год по требованию лечащего врача.

Протезирование:

- 1) соблюдение общих условий;
- 2) Перебазировка съемных протезов каждые 6,12,18,24 месяцев по указанию лечащего врача;
- 3) Замена матриц бюгельных протезов каждые 6-8 месяцев;
- 4) Замена матриц условно-съемных протезов на балках каждые 12 месяцев (срок замены матрицы может быть увеличен по указанию лечащего врача).
- 5) Замена матриц для шаровидных соединений условно-съемных протезов каждые 6-8 месяцев;

Все установленные врачом (врачами) и согласованные с пациентом индивидуальные гарантии на выполненную работу фиксируются в гарантийном талоне, который выдается пациенту и в котором расписывается врач. Копия этого документа, подписанная пациентом, хранится в его медицинской карте.