

УТВЕРЖДЕНО
Главный врач
ООО «Стоматолог Л.А.»
Аркадьев А.С.
Приказ № М52 от 01.02.2024 г.
МП.



ПОЛОЖЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГАРАНТИЙ ООО «Стоматолог Л.А.»

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение о предоставлении гарантий (Положение) определяет правила предоставления гарантий и порядок установления гарантийного срока на медицинские услуги, оказываемые пациентам в стоматологической клинике ООО «Стоматолог Л.А.» (далее – «Клиника»).

Все работы и услуги в ООО «Стоматолог Л.А.» выполняются на основании Лицензии Л041-01137-77/00622937, дата выдачи: 28.10.2022г.

Настоящее Положение является внутренним локальным актом, разработанным с целью соблюдения прав пациентов в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, и служит для формирования внутренних правил предоставления гарантий пациентам, а также для урегулирования разногласий между пациентами и законными представителями пациентов и Клиникой.

Настоящее Положение разработано во исполнение требований:

- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Закона РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей»;
- Федерального закона № 323 от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

Настоящее Положение разработано в строгом соответствии с нормами:

- Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Утв. ПП РФ от 11.05.2023 г. № 736),
- а также отраслевыми стандартами и порядками оказания медицинской помощи в стоматологии.

Настоящее Положение разработано в связи с отсутствием на федеральном уровне обязательных для соблюдения медицинскими организациями норм и правил гарантийного лечения при оказании стоматологических услуг.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ

Гарантия - ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.

Гарантии Клиники — это гарантийные обязательства, устанавливаемые с учетом выявленных обстоятельств лечения и последующего использования результатов лечения, на основании опыта врача и с учетом используемых технологий и материалов. Гарантии Клиники даются в виде сроков (гарантийного срока и срока службы) бесплатного устранения недостатков,

обнаруженных после лечения и возникших не по вине пациента.

Гарантийный срок – это период бесплатного устранения доктором (клиникой) устранимых недостатков – мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Клиники.

Срок службы — это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность пользования результатами работы/услуги по назначению и нести ответственность в рамках действующего законодательства.

Обстоятельства для установления гарантий — это ряд объективных факторов, которые могут сказаться на результатах лечения определенным образом - позитивно, нейтрально или негативно:

- 1) **общее состояние организма** - изменения организма, возникающие в связи с воздействием патогенных и (или) физиологических факторов и требующие оказания медицинской помощи;
- 2) **состояние здоровья пациента** - наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на медицинское вмешательство (выбор, результаты, срок службы);
- 3) **сложность оказанной медицинской услуги** – особенность и необычность случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность;
- 4) **особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения** - достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных пациентом;
- 5) **особенности профессиональной деятельности и образа жизни пациента** - обстоятельства, 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.
- 6) **предоставление гарантий лично пациенту** – условия гарантии предоставляются лично пациенту при его личном обращении в Клинику.

3. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

Совокупность обязательных гарантий является предпосылкой для качественного лечения и устойчивости его результатов, а также является основой оказания качественной медицинской услуги.

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;
- проведение консультации и врачебного консилиума при необходимости;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты и аккредитацию специалиста, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;

- установление полного диагноза пациента;
- составление и согласование рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование методов и технологий лечения, применяемых в Клинике в соответствии с актуальными требованиями законодательства, стандартами оказания стоматологической помощи и действующими клиническими рекомендациями;
- 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;
- точная диагностика, достигаемая 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 с учетом состояния пациента.

4.ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ

Гарантии Клиники устанавливаются на стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы). Гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы, указываются в медицинской документации пациента.

Эффективное и безопасное использования результатов стоматологических услуг по истечении гарантийного срока возможно при условии прохождения контрольных осмотров в соответствии с назначениями и рекомендациями врача, но не реже одного раза в шесть месяцев.

В Клинике установлены средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев лечения, в соответствии с разделом 6 настоящего Положения.

В каждом конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) гарантийные сроки могут быть изменены, а соответственно, могут быть больше или меньше «средних». Лечащий врач определяет гарантийный срок и фиксирует в медицинской документации пациента.

Гарантийные сроки на медицинские стоматологические услуги могут быть увеличены, при соблюдении дополнительных рекомендаций, устанавливаемых лечащим врачом при возникающей необходимости. Окончательное решение об увеличении гарантийных сроков принимает лечащий врач.

5. СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ И МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ БЕЗ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

На отдельные виды стоматологических услуг с учетом их специфики Клиника не устанавливает гарантийные сроки и сроки службы, в связи с невозможностью их исчисления и фиксации:

- зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках;
- на пломбы при разрушении более 50% (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования);
- зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией;
- лечение зуба после травмы (ушиб, скол стенки);
- лечение зуба с извлечением скрытых обломков инструмента, закрытием прорезания (перфорацией) стенки корневого канала, ранее произошедших в другом лечебном учреждении;
- лечение зубов мудрости;
- повторная (вторичная) обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба, временная коронка;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, и др.);
- пародонтологическое лечение;
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов;
- ортодонтическое лечение (кроме ретейнеров и капп).

Гарантия Клиники не распространяется на износ материалов и конструкций, на повреждения, вызванные неправильным использованием пациентом установленных конструкций, небрежностью при использовании результатов оказания медицинской помощи или несчастных случаев, которые возникли не по вине Клиники и не по вине пациента.

6. УСЛОВИЯ ДЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ ПРОГНОЗИРУЕМЫХ ГАРАНТИЙ

Клиника выполняет прогнозируемые гарантии при следующих условиях:

- если в процессе лечения проведена обязательная профессиональная гигиена;
- если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, сопутствующие заболевания, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, получение травм, повлекших утрату протезов и реставраций), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
- если пациент будет посещать профилактические осмотры с частотой, рекомендованной врачом (не реже 1 раза в 6 мес.); проводить профессиональную гигиену полости рта (не реже 1 раза в 10 мес.);
- если в период лечения у врача Клиники, пациент не будет наблюдаться в другой клинике по данному заболеванию и лечить данную патологию у специалиста другой клиники;

- если при обращении за неотложной помощью в другую клинику, пациент предоставит в Клинику выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- если выявленные недостатки работы Клиники будут корректироваться или исправляться в Клинике ООО «Стоматолог Л.А.»;
- если пациент в период гарантийного срока и срока службы будет использовать определенные лечащим врачом средства по уходу за полостью рта.

ПРИЛОЖЕНИЕ РАЗДЕЛ 6.

Гарантийные сроки и сроки службы, установленные в ООО «Стоматолог Л.А.»:

Терапевтическая стоматология:

Вид услуг	Срок гарантии	Срок службы
Пломба, эстетическое восстановление	12 мес	12 мес
Пломба при разрушении более 50% объема коронковой части (более 3-х поверхностей)	1 мес	1 мес
Шинирование волоконным материалом	6 мес	6 мес
Пломба по поводу лечения кариеса, пульпита молочных зубов	3 мес	3 мес
Окончательное пломбирование корневых каналов по поводу пульпита	6 мес	6 мес

Ортопедическая стоматология:

Вид услуг	Срок гарантии	Срок службы
Временные пластмассовые коронки	1 мес	1 мес
Временные пластмассовые коронки длительного ношения	6 мес	8 мес
Временные протезы, каппы	1 мес	2 мес
Вкладка	12 мес	24 мес
Винир	12 мес	24 мес
Коронки металлические	12 мес	12 мес
Коронки металлокерамические	12 мес	12 мес
Коронки на основе оксида циркония	12 мес	24 мес
Мостовидные протезы	12 мес	12 мес
Бюгельные протезы	6 мес	12 мес
Пластиначатые протезы	6 мес	12 мес
Несъемный консольный протез с винтовой фиксацией на армированной балке (протез с опорой на 5 имплантатов и менее)	сроком 12 месяцев	
Несъемный консольный протез с винтовой фиксацией на армированной балке (протез с опорой на 6 имплантатов и более)	сроком 12 месяцев	

Несъемный консольный протез с винтовой фиксацией на титановой балке (протез с опорой на 5 имплантатов и менее)	сроком 12 месяцев	
Несъемный консольный протез с винтовой фиксацией на титановой балке (протез с опорой на 5 имплантатов и менее)	сроком 12 месяцев	
Несъемный консольный протез с винтовой фиксацией на фрезерованной балке с композитными зубами Yamahachi (протез с опорой на 5 имплантатов и менее)	сроком 12 месяцев	

Хирургическая стоматология:

Вид конструкции	Срок гарантии	Срок службы
Установка имплантата	12 мес	12 мес

В случае отторжения дентального имплантата в течение года с момента его установки, Клиника гарантирует проведение бесплатной повторной операции имплантации.

При отсутствии возможности проведения повторной операции имплантации по медицинским показаниям созывается врачебный консилиум, который определяет дальнейшую тактику лечения пациента.

7. ПРЕТЕНЗИИ И СПОРЫ ПО ГАРАНТИИ

Клиника выполняет установленные прогнозируемые гарантии при полном соблюдении пациентом условий заключенного договора возмездного оказания медицинских (стоматологических) услуг (в том числе, обязательств пациента по оплате медицинских услуг), а также при соблюдении следующих условий:

- 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 рекомендованную гигиену полости рта и назначения врача Клиники;
- 3) если пациент будет посещать клинику для профессиональной гигиены полости рта с частотой, рекомендованной лечащим врачом Клиники;
- 4) если пациент будет посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендованной врачом Клиники;
- 5) если в период лечения в Клинике, пациент не будет переделывать и исправлять результаты услуг в другом лечебном учреждении, или самостоятельно;
- 6) если при обращении за неотложной помощью в другую клинику, пациент предоставит Клинике выписку из амбулаторной карты и результаты обследований, фиксирующие результаты вмешательства;
- 7) если выявленные недостатки лечения будут исправляться в Клинике;
- 8) если не произойдут события (внешние травмирующие воздействия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

9) если пациент не нарушил правила эксплуатации результатов стоматологических работ (услуг), указанные в рекомендациях и информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство.

Все установленные врачом (врачами) и согласованные с пациентом гарантии на каждую оказанную услугу фиксируются в медицинских документах, которые выдаются пациенту. Копия документа, подписанная пациентом, хранится в его медицинской документации.

В случае увеличения лечащим врачом гарантийных сроков, в гарантийный талон вносятся соответствующие изменения.

При возникновении претензий со стороны пациента или законного представителя пациента, на имя Главного врача Клиники/Председателя Врачебной комиссии пациентом или его законным представителем оформляется письменное заявление с детальным изложением сути вопроса для разрешения спора или конфликта. По итогам предоставленного заявления внутри Клиники Врачебной комиссией/Главным врачом/Управляющим Клиники принимается решение о предоставлении пациенту гарантии Клиники, что отражается в медицинской документации пациента.

8.ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ

Настоящее Положение обязательно для исполнения медицинским персоналом Клиники при оказании медицинских услуг пациентам. Изменения в настоящее Положение, установление отличных от установленных средних гарантийных сроков и сроков службы, вносятся отдельным приказом Генерального директора Общества.