



«01» сентября 2022г.

Положение о предоставлении гарантий на стоматологические услуги в ООО «Стоматологическая поликлиника «Рокада-Мед».

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. Определение понятий

2.1. Гарантийный срок – это период бесплатного устранения Исполнителем устранимых недостатков – мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента. К устранимым недостаткам относят, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, коррекцию съемных зубных протезов.

2.2. Срок службы – это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез – сломался и т.п.).

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

3. Гарантии устанавливаются

3.1. Гарантии устанавливаются на каждую конкретную выполненную работу, с учетом конкретных обстоятельств, о которых врач информирует пациента и составляет **1 (один) год**.

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

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба, временные коронки, временные протезы;
- ортодонтическое лечение;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов;
- адгезивные конструкции.

3.3. Срок гарантии при установке **постоянных** протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе носки.

3.4. 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.

3.5. 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;
- объем выполненного рекомендованного плана лечения, соблюдение пациентом рекомендаций врача в процессе и после проведенного лечения;
- клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- сложность данного случая лечения;
- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

3.6. При возникновении необходимости в проведении лечения корневых каналов в зубах, на которых действует гарантия, вылеченных по поводу неосложненных форм кариеса: непосредственное лечение корневых каналов проводится на платной основе, постановка новой пломбы проводится бесплатно.

3.7. Постановка имплантантов.

Полное приживление имплантантов происходит в 97 % случаев. При оплате пациентом хирургического этапа имплантации, гарантия носит финансовый характер.

Если после проведенной операции имплантации происходит отторжение имплантанта – пациенту возвращается 50% стоимости операции имплантации, или повторная операция по установке имплантантов проводится безвозмездно. Стоимость подготовительных этапов: синуслифтинг, реконструкция альвеолярного отростка, пересадка костных блоков, удаление зубов и их фрагментов и т.д., в случае безуспешности имплантации – возврату не подлежит.

4. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям

4.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам в период гарантийного срока Пациент первоначально должен обратиться к регистратору Клиники (по телефону или лично) и изложить суть проблемы, после чего записаться на прием к лечащему врачу. После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

4.2. Все скидки, возвраты производятся только после рассмотрения случая Врачебной комиссией. Комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья пациента для уточнения причин повлекших возникновение гарантийной ситуации.

4.3. Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, а также проведения экспертизы качества. В случае направления пациента на экспертизу в период срока гарантии, оплату экспертизы производит Клиника. Если заключением эксперта будет установлено, что случай не является гарантийным, недостатки в работе отсутствуют, то Клиника вправе потребовать от пациента возмещения расходов на оплату экспертизы.

5. Обязательные гарантии

Во всех случаях оказания стоматологической помощи, безусловно, нашим пациентам гарантируется:

5.1. безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ Технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуг;

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

- 5.3. проведение консультации и консилиума врачей;
- 5.4. проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- 5.5. учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- 5.6. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- 5.7. 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;
- 5.8. диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- 5.9. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку персонала;
- 510. проведение контрольных осмотров с частотой, определяемой врачом;

6. Снижение гарантийных обязательств

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- 6.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- 6.2. снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в т.ч. проявляющиеся частыми инфекционными заболеваниями;
- 6.3. прием гормональных, психотропных наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- 6.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- 6.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- 6.6. не выполнение рекомендованного плана лечения и диагностики;
- 6.7 не соблюдение пациентом рекомендаций врача в процессе и после проведенного лечения.

7. Отмена гарантийных обязательств

7.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- 7.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устраниТЬ выявленные недостатки;
- 7.1.2. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность контрольных осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.);
- 7.1.3. Если после лечения в период действия гарантии у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
- 7.1.4. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результат лечения;
- 7.1.5. естественный износ матриц замковых креплений съемных протезов.
- 7.1.6. Пациент был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у Клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.