ПОЛОЖЕНИЕ об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО" Белый жемчуг"

Челябинская область г. Кыштым ул. Челюскинцев 68 оф. 8

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами **ООО «Белый жемчуг»** (далее по тексту – Исполнитель), а так же договорами на оказание платных медицинских услуг, договорами на добровольное медицинское страхование за счёт средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Пациента, регулирует взаимоотношения, возникающие между Исполнителем и Пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27), Основами законодательства РФ об охране здоровья граждан, Приказом Минздрава «О мерах по повышению эффективности оказания ортопедической стоматологической помощи населению».

1.2. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности.

1.3. Настоящее положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг Исполнителем.

2.ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. **Гарантийный срок**–это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

– безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

– соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

–безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качестваилиповторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него Исполнителем вещь;

– возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

2.2 Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту.

2.3 **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии Исполнителя, или заключением независимого эксперта, принятого Исполнителем.

2.4. **Гарантия качества лечения** – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин и др.

2.5. **Срок службы** - период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за **существенные недостатки**, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия работы пациентом. На протяжении установленных сроков службы (Приложение № 1,2) Исполнитель несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

2.6. **Существенный недостаток** - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением; либо который не может быть устранен; либо на устранение которого требуются большие затраты. В случае выявления существенных недостатков, возникших по вине исполнителя, пациент вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков. Указанное требование должно быть удовлетворено Исполнителем в течение 20 дней со дня предъявления требования. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, пациент по своему выбору вправе потребовать возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами или расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПАЦИЕНТА

3.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в регистратуру (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу.

3.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

3.3. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан:
3.3.1. В течение установленного гарантийного срока, отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы
3.3.2. В течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.
3.4. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии в виде записи в медицинской амбулаторной карте.

4.ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные Исполнителем, устанавливается в соответствии с Приложением 1 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения.
4.2. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Заказчик в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением гарантийного случая) в любое другое медицинское учреждение
4.3..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;
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов.
- Снятие ортопедических несъемных конструкций
- В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) не возможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.
- При выявлении после такого лечения недостатков работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).
- Таким образом, Исполнитель устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения.

Стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

4.4. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Учреждении, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Учреждением, устраняются за счет средств страховой компании.

5.СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:
5.1.1. Влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
5.1.2. Снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
5.1.3. Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
5.1.4. Невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
5.1.5. Самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
5.1.6. При неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
5.1.7. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
5.1.8. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
5.1.9. Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами
5.2. Другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

6.ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

6.1.Гарантии не распространяются на следующие случаи:

6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др;

6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

6.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др;

6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;

6.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий и т. д. в соответствии с установленными стандартами);

6.1.6. Если после лечения в период действия гарантий 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, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

6.1.7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

6.1.8. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Учреждения возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

7.ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

7.1. ООО «Белый жемчуг» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

7.1.1. Безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Учреждении 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 услуги;

7.1.2. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

7.1.3. Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

7.1.4. Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

7.1.5. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

7.1.6. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, медицинских сестёр;

7.1.7. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

7.1.8. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

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

7.1.10. Проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

7.1.11. Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

7.1.12.Достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

8.ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

8.1. Услуги по терапевтической стоматологии

8.1.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование, услуги по лечению некариозных поражений зубов, услуги по лечению молочных зубов.

8.1.2. Признаками завершения лечения являются:

–при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;

–при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

8.2. Гарантийный срок услуги и срок службы изделия фиксируются в медицинском согласии и хранится в медицинской документации пациента (амбулаторной карте).

8.3. В целях представления пациента о гарантийных сроках определяются:

- средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев лечения, где таковые могут быть установлены (См. Приложение 1);

9.ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

9.1. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

Приложение № 1 к Положению об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО "БЕЛЫЙ ЖЕМЧУГ"

ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА ВИДЫ РАБОТ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Наименование	**Срок гарантии**	**Срок службы**
Постановка пломб при разрушении коронки до 30%	1 года	2 года
Постановка пломб при разрушении коронки до 50%	1 год	2 года
Постановка пломб при разрушении коронки свыше 50%	6 месяцев	1,5 года
Прямые виниры из композитных материалов	1 год	1.5 года
Постановка пломб на молочные зубы	2 месяца	6 месяцев
Пломбы под искусственную коронку *гарантия распространяется только на зубы покрытые искусственной коронкой (не позднее 1-го месяца после окончания лечения)	1 год	2 года

Постановка пломбы по 1классу по Блеку	1год	2 года
Постановка пломбы по 2 классу по Блеку	1 год	2 года
Постановка пломбы по 3 классу по Блеку	1 год	2 года
Постановка пломбы по 4 и 5 классу по Блеку	9 мес.	1 год

1. **Терапевтическая стоматология**

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные) зубов 13-18 сроки снижаются на 30%, при КПУ более 18 сроки снижаются на 50%.
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%
3. Уровень гигиены полости рта оценивается на основании индекса Федорова-Володкиной (окрашивание губной поверхности шести нижних фронтальных зубов йодидо-калиевым раствором или его аналогом, по пятибалльной шкале оценивают степень окрашивания коронки, полученные баллы суммируют и делят на6. При этом, 1.1-1.5 балла - хороший уровень гигиены; 1.6-2.0 - удовлетворительный; 2.1-2.5 неудовлетворительный; 2.6-3.4 - плохой; 3.5-5.0 - очень плохой.
4. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов предусмотренных планом лечения гарантия аннулируется.
5. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
6. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
7. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
8. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.