УТВЕРЖДАЮ

С 01 января 2017 ГОДА

Главный врач Ведерникова Е.Л.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**Об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Дентал Спа»**

**1.     Общее**

**1.1**. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»  №323-ФЗ, от 21.11.2011, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ №2-ФЗ от 09.01.96г., Федерального Закона РФ от 17.12.99г. №212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012г. №1006).

**1.2.**Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Дентал Спа» (далее именуемая «Клиника»).

**1.3.** В целях настоящего положения, с учетом  п. 28 Постановления Правительства от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил оказания платных медицинских услуг" ООО «Дентал Спа» должно предоставить пациенту (по его требованию и в доступной для него форме) информацию об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях. В том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

Гарантийный срок на медицинские изделия обозначает срок, в течение которого изготовитель (их производитель) ручается за функциональные и качественные свойства изделия, т.е. отсутствие его дефектов, при условии соблюдения пациентом правил пользования таким изделием.

**1.4.**Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на медицинские изделия, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

**1.5**. Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента подписания акта приема выполненных работ.

**2. Безусловные гарантии.**

**Безусловные гарантии** в нашей клинике даются пациентом всегда, в обязательном порядке и без каких либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам об охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

 В безусловном, обязательном порядке мы гарантируем:

* предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
* проведение консультации и консилиума специалистами нашей клиники (как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента);
* проведение лечения специалистами, имеющими дипломы, сертификаты, подтверждающие их право на осуществление данного вида медицинской помощи;
* учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
* составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
* использование методов и технологий лечения, применяемых в нашей клинике, в соответствии со стандартами и порядками оказания медицинской помощи;
* 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 использований разрешенных к применению технологий и материалов;
* точная диагностика, достигаемая нами благодаря наличию должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
* тщательное соблюдение технологий лечения,  благодаря  высокопрофессиональной подготовки наших врачей, зубных техников, медсестер, администраторов, а также специальные средства контроля их работы;
* применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
* проведение контрольных бесплатных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
* проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемых врачом;
* динамический контроль процесса и результатов лечения;
* мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
* определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
* достижение показателей качества лечения и эстетических результатов с учетом имеющихся в стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом.

Совокупность данных обязательных, безусловных гарантий и создает предпосылку к качественному лечению и устойчивости его результатов.

**3. Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в Клинике.**

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.

На большинство работ (услуг), а также медицинских изделий и материалов, используемых  при оказании  стоматологической помощи в Клинике установлены гарантийные сроки и сроки службы.

В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости:

* от индивидуальных особенностей пациента;
* клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
* наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

В ситуация, когда лечащий врач уверен в отсутствии прогнозируемой гарантии, но пациент настаивает на продолжении лечения -  врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте с четкой формулировкой: «Без гарантии».

**Таблица № 1.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Работы (услуги), а также медицинские изделия и материалы, используемые  при оказании  стоматологических манипуляций** | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
|  | **Терапевтическая стоматология** |  |  |
| 1 | Реставрация из композитного светоотверждаемого материала | 1 год | 2,5 года |
|  | **Ортодонтия** |  |  |
| 2 | Несъемный ретейнер | 6 мес. | 1 год |
| 3 | Съемный ретейнер | 6 мес. | 1 год |
| 4 | Съемные одно- и двучелюстные ортодонтические аппараты и профилактические протезы | 6 мес. | 1 год |
|  | **Ортопедическая стоматология** |  |  |
| 5 | Виниры | 1 год | 10 лет |
| 6 | Вкладки: |  |  |
|  | Композитные | 1 год | 2 года |
|  | Керамические | 1 год | 10 лет |
| 7 | Клинические временные коронки | 2 недели | 1 мес. |
| 8 | Лабораторная (провизорная) временная коронка | 6 мес. | 2 года |
| 9 | Металлокерамические | 1 год | 5 лет |
| 10 | Бюгельные протезы | 1 год | 5 лет |
| 11 | Полный съемный пластиночный протез | 6 мес. | 3 года |
| 12 | Частичный пластиночный протез | 6 мес. | 3 года |
|  | **Хирургия** |  |  |
| 13 | Установка импланта (манипуляция) | 6 мес. |  |

**Примечание:**

1. При протезировании на имплантат сроки гарантии и службы определяется в соответствии с конструкцией протеза. При повторной установке вновь оплачивается стоимость импланта.
2. В период срока гарантии и срока службы перебазировки съемных протезов осуществляется на возмездной основе.

**Гарантийные сроки и сроки службы**на отдельные виды медицинских услуг ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы  (услуги) не указанные в таблице:

* профессиональная гигиена
* наложение повязки (временной пломбы)
* хирургические манипуляции (кроме установки импланта)
* пародонтологическое лечение
* отбеливание зубов
* лечение пульпита молочных зубов
* эндодонтическое лечение
* ортодонтическое лечение

**Возможные случаи снижения гарантии:**

В зависимости от индивидуальной особенности пациента, клинической картины болезни и наличии сопутствующих заболеваний (п. 2 настоящего положения)  может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить в амбулаторной карте.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полной гарантии   при наличии следующих диагнозов или случаев:

* наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов) пародонтоз.
* при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определённых видов протезирования,  и желания пациента выполнить работу по определенной схеме: врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

**Важное замечание.**

1. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

* выполненная работа не соответствует плану протезирования (плану лечения).

2. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.