**Стоматологическая клиника ООО «Максимус»**

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО " Максимус "

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г..В.Штыркова

«\_\_10\_\_» \_\_\_01\_\_\_ 2019г

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об установлении гарантийных сроков**

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» , «Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями», Законом РФ «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан».
2. Основными понятия, используемые в настоящем Положении:

**Гарантия** - условие, обеспечивающее что-либо.

**Безусловные или обязательные гарантии**- это гарантии на соблюдение медицинских канонов, отраслевых стандартов и прав потребителей услуг.

**Прогнозируемые гарантии -** это гарантии предвидимые и устанавливаемые с учетом выявленных обстоятельств, опыта врача и используемых технологий. Такие гарантии даются:

либо в виде сроков (гарантийного срока и срока службы) бесплатного устранения недостатков, обнаруженных после лечения и возникших не по вине пациента;

либо в виде процента успешности лечения (если сроки не могут быть определены в силу специфики данного медицинского вмешательства).

**Гарантийный срок** - это период бесплатного устранения Клиникой устранимых

недостатков, которые являются следствием мелких недоделок, неучтенных врачом

обстоятельств или его ошибок. Устранимые недостатки - снятие чувствительности и т.д.

**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:

* состояние здоровья пациента - наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние здоровья;
* объем выполнения пациентом рекомендованного плана лечения - какие невыполненные рекомендации, как и сколь интенсивно могут ограничивать гарантии (пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана)
* сложность выполненной услуги - необычность случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность;
* особенности использованных технологий и средств, 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);
* особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять на результаты 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.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги.

Срок службы услуги исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени и видом работы , в течение которого (товар)услуга пригодна к использованию. В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги (работы). Безопасность медицинской услуги (работы) обеспечивается исполнителем в процессе ее оказания.

Недостаток – это несоответствие оказанной медицинской услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

Существенный недостаток - это недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты.

В случае выявления в течение срока службы существенных недостатков в выполненной работе, потребитель (пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом) в письменном виде.

**3. Гарантии по закону**

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

* использование сертифицированного оборудования и инструментов;
* предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
* проведение консультации и консилиума;
* проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
* учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий врачами всех специализаций;
* установление полного диагноза;
* составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
* использование методик диагностики, профилактики и лечения, разрешенных на территории РФ, с соблюдением предъявляемых к ним требований;
* 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 .
* 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 ,методов и данных дополнительных обследований;
* тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, медицинских сестер, а также специальные средства контроля качества их работы;
* применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, изделий медицинского назначения, не утративших сроков годности;
* проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
* проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
* 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 стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

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

**4. Гарантии клиники**

Гарантии клиники устанавливаются на материальный результат оказания услуги (мостовидные протезы, пломбы, съемные протезы , вкладки ,реставрации, виниры, имплантаты и т.д), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы. В связи с тем, что медицинская услуга по своему содержанию предполагает вмешательство в биологические процессы, не подконтрольные в 100% случаев воле человека, Исполнитель при надлежащем выполнении условий договора и правильном использовании достижений современной медицинской науки по объективным причинам не может гарантировать Потребителю достижение положительного результата оказания услуги. Однако, основываясь на опыте, Исполнитель определяет **средние прогнозируемые гарантийные сроки.**

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.

**Средние гарантийные сроки и сроки службы, установленные в клинике**

**ООО «Максимус»**

Приложения:

1.Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической терапевтической помощи.

2.Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортопедической помощи.

3.Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы.

# Приложение 1

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при

оказании стоматологической помощи

1.Терапевтическая стоматология

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование услуги | Срок гарантии | Срок службы |
| 1 | Постановка пломб, эстетическая реставрация | 1 год | 1 год |
| 2 | Пломба из цемента (СИЦ) | 1 год | 1 год |
| 3 | Пломба из композита светового отсерждения | 1 год | 1 год |
| 4 | Виниры | 1 год | 1 год |
| 5 | Вкладка композитная  | 1 год | 1 год |

Примечание:

1.При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%/.

2.При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия анулируется.

3.При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

# Приложение 2

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании

стоматологической помощи

2.Ортопедическая стоматология

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №№ | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
| 1 | Культевая металлическая вкладка | 1 год | 1 год |
| 2 | Коронки: |  |  |
| 2,1 | Из металлокерамики | 1 год | 1 год |
| 2,2 | Из фарфора | 1 год | 1 год |
| 2,3 | Коронки цельнолитые: | 1 год | 1 год |
| 2,5 | Штампованные коронки | 1 год | 1 год |
| 3 | Мостовидные протезы из металлокерамики | 1 год | 1 год |
| 4 | Бюгельные протезы | 2 года | 2 года |
| 5 | Частичные съемные пластиночные протезы | 1 месяц | 1 год |
| 6 | Полные съемные пластиночные протезы | 1 месяц  | 1 год |
| 7 | Протезирование на имплантах (коронка) | 1 год | 1 год |

Примечание:

1.При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%/.

2.При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия анулируется.

3.При протезировании на имплантаты ,сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ

УСТАНОВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

1. В терапевтической стоматологии, клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;

краевое прилегание – определяется с помощью зондирования (пломба плотно прилегает к твёрдым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет);

изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);

рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);

окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствуют норме или нарушены); выпадение пломбы.

2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

3. В ортопедической стоматологии, недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены поликлиникой в течение действующего гарантийного срока:

при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки, выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба; отлом кламмера в пластмассовом протезе;

перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;

перелом литья в мостовидном протезе;

отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;

перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке;

нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т. ч. откол облицовки;

перелом протезов; ра**сцементировка несъёмных конструкций протезов.**

**Гарантии в полном объеме действуют только при соблюдении следующих условий:**

* **Полном выполнении рекомендованного плана лечения**
* **Соблюдении графиков профилактических осмотров. При нарушении графиков профилактических осмотров, гарантии аннулируются.**
* **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 косметологического лечения.**
* **Если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники.**