

УТВЕРЖДАЮ
С 01 ЯНВАРЯ 2013 ГОДА

Директор ООО "Мастер – Дент"
Бойко Л.Л..

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг в ООО «Мастер - Дент»

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 понятиями, используемыми в настоящем Положении:

Гарантия - ручательство; 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 стоматологического вмешательства).

Срок службы - это период пользования результатами работы врача при наличии конкретных обстоятельств (время службы пломбы или ортопедической конструкции).

Гарантийный срок - это период бесплатного устранения Клиникой устранимых недостатков, которые являются следствием мелких недоделок, неучтенных врачом обстоятельств или его ошибок. Устранимые недостатки - подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировка цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовка ложа съемного зубного протеза.

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 зубов и окружающих тканей (учитываются данные анкеты о здоровье)
- ситуация в полости рта пациента - что, как и сколь интенсивно может повлиять на выполненную работу (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков);
- объем выполнения пациентом рекомендованного плана лечения - какие невыполненные рекомендации, как и сколь интенсивно могут ограничивать гарантии (пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана)
- сложность выполненной работы - необычность случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность;
- особенности использованных технологий и материалов, 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 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.

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

Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. В течение установленного срока службы должна быть обеспечена

безопасность результата услуги (работы). Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается исполнителем в процессе ее оказания.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической 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 (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

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 стоматологической помощи и безусловно 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 стоматологами 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 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 упреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных 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 в отечественной стоматологии 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 (пломба, винир, зубная коронка, зубные протезы,), 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 «Мастер - Дент»

Виды работы	Гарантийный срок	Срок службы
Терапевтическая стоматология (постоянный прикус)		
<i>Пломба из композиционного светоотверждаемого материала</i>	1 год	2 года
Ортопедическая стоматология		
Вкладки культевые штифтовые	1 год	2 года
Коронки:		
Пластмассовые	6 мес	12 мес
Металлокерамические, керамика на титане	1 год	2 года
Бюгельные протезы	1 год	1 год
Съемные протезы(пластмасса)	6 мес	1 год

Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 1-13.

При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%.

При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

Гарантии в полном объеме действуют только при соблюдении следующих условий:

- Полном выполнении рекомендованного плана лечения
- Наличии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов (28 зубов). В остальных случаях сроки сокращаются на 50%.

- Хорошей гигиене полости рта. При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии сокращаются на 50%. Уровень гигиены определяется врачом-стоматологом.
- Соблюдении графиков профилактических осмотров. При нарушении графиков профилактических осмотров, указанных в Листе гарантийного учета, гарантии аннулируются.
- При не проведении профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуального графика (минимум 1 раз в 6 месяцев), сроки сокращаются на 50%
- 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.
- Если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники

Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;
- при желании потребителя (пациента) выполнить работу по определенной **им** схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом потребителя (пациента). Все переделки, изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование выполняются за счет потребителя (пациента).

3. Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает потребителю (пациенту) с записью в амбулаторной карте.
5. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.
6. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с ООО «Мастер - Дент» и врача-стоматолога снимается.
7. До момента сдачи ортопедической конструкции потребитель (пациент) имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:
 - выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);
 - выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).
8. Замена матрицы замковых креплений производится на возмездной основе независимо от срока.

5. Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.

На остальные услуги установление гарантийных сроков не представляется возможным в связи с тем, что они связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- профессиональное отбеливание зубов;

1. Обработка и пломбирование корневых каналов

С учетом мировой практики и опыта врачей-стоматологов ООО «Мастер - Дент», при лечении каналов благоприятный результат достигается в 45% - 50% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

3. Заболевания пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

Исполнитель гарантирует потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

Выполнение гарантийных обязательств не продлевает срока гарантии.