Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «ТЕОдент».

1.Общие положения.

1.1.Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями.

1.2.Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги. Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог сообщает пациенту и отображает данную информацию Акте выполненных услуг медицинской карты, в гарантийном талоне пациента.

1.3.Гарантийные обязательства в клинике устанавливаются дифференцированно на различные виды работ / услуг в соответствии с приведенным перечнем. На недостатки, не указанные в перечне, гарантийные обязательства не устанавливаются. Гарантийные сроки на выполненные работы (оказанные услуги) для каждого пациента устанавливаются врачом в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта (прикус, наличие и протяженность дефектов зубных рядов, состояние костной ткани, пародонта,слизистой оболочки, иные факторы) ;

-наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях;

-полноты выполнения пациентом плана лечения и профилактики, рекомендованного врачом.

1.4.Необходимым условием для осуществления гарантии является комплексное проведенное лечение в ООО «ТЕОдент», точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования ортопедическими конструкциями, а также прохождение пациентом профилактических осмотров каждые полгода или с иной периодичностью осмотров, согласно рекомендаций составленных лечащим врачом.

1.5.Врач аргументирует пациенту в связи с чем он может или не может предоставить гарантийные обязательства в его конкретном случае, в случаях, когда не возможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту возможный ориентировочный процент успешности лечения.

1.5.В течение установленного гарантийными обязательствами срока клиника обязуется безвозмездно устранить недостатки услуг /работ/, если они возникли не вследствие нарушения пациентом рекомендаций или действий третьих лиц или иных обстоятельств, не зависящих от качества изделия и качества оказанной услуги.

1.6.В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, то есть без гарантии положительного результата, о чем

НЕКОПИРОВАТЬ

пациент предупреждается под роспись. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются.

1.7.Датой начала гарантийного срока считается день оказания услуги иподписания обеими сторонами Акта выполненных услуг.

1.8.Клиника оставляет за собой право требовать надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача, данных при установлении гарантийных обязательств.

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 в выполненной работе (оказанной услуге);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала, такого же качества или повторного выполнения работы (при этом «Потребитель» обязан возвратить ранее изготовленное для него «Исполнителем» изделие.

2.2. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы «Потребителю».

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

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

2.5. **Срок службы** результата стоматологической услуги исчисляется с момента её оказания и определяется периодом времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию. На протяжении установленного срока службы «Исполнитель» несёт ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

3. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно нашим пациентам гарантируется:

-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 врачей;

-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;

-составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

-использование методов и технологий лечения, применяемых в нашем лечебном учреждении;

-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;

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 профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем раз в полгода;

-динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно рекомендациям СТАР);

-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).

3.1Совокупность обязательных гарантий обеспечивает качественное лечение и благоприятный прогноз.

4.Условия, при которых гарантийные сроки и обязательства действуют.

4.1.Гарантии в полном объеме действуют только при соблюдении следующих условий:

- Наличии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов (28 зубов). В остальных случаях сроки сокращаются на 6 месяцев.

- Хорошей гигиене полости рта. При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии сокращаются на 6 месяцев.

- Соблюдении графиков профилактических осмотров. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантии аннулируются.

НЕ КОПИРОВАТЬ

При не проведении профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуального графика (минимум 1 раз в 6 месяцев), сроки сокращаются в 2 раза.

• Если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники.

4.2.Гарантия не распространяется:

- на зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках;
- на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией;
- на втулки (матрицы) и перебазировку протеза;
- на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

Гарантийные обязательства не распространяются на манипуляции, направленные на оказание первой помощи пациенту, обратившемуся в клинику с острой болью.

4.3.Гарантийные обязательства на отдельные виды услуг и работы ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся следующие услуги / работы:

- профессиональная гигиена;
- отбеливание зубов;
- наложение повязки (временной пломбы);
- пародонтологическое лечение;
- эндодонтическое лечение;
- операция удаления зуба.

4.4.Клиника не несет ответственности и не несет гарантийные обязательства за недостатки, обнаруженные в течение срока гарантийных обязательств, если они возникли после оказания медицинской услуги вследствие нарушения пациентом рекомендаций по использованию результатов услуги.

При возникновении гарантийного случая пациент должен обратиться к администратору клиники и записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.

После осмотра врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При возникновении спорных вопросов с лечащим врачом или по другим причинам пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу клиники.

5. Гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы. На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, искусственная коронка, восстановление зуба и дефектов зубного ряда ортопедическими конструкциями, иные стоматологические услуги .), прогнозируемые

5.1.<u>Сроки для результатов терапевтической стоматологической помощи</u>

Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов <u>терапевтической стоматологической помощи</u>.

Наименование		Срок гарантии	Срок службы

НЕ КОПИРОВАТЬ

Пломба из «Vitrimer»		6 месяцев	1 год
Пломба из композитаСветового отверждения	Iкласс по Блэку	1 год	2 года
	IIкласс по Блэку	1 год	1,5 года
	III,IV,Vклассы по Блэку	1 год	1,5 года
	с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
Виниры (прямые реставрации), при условии ортогнатического фиксируемого прикуса. При сохранности целостности зубного ряда в боковых отделах не менее, чем на 90%		9 месяцев	1,5 года

Примечания:

1.У казанные сроки гарантии и сроки службы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса.

2.При КПУ зубов 13–18 сроки службы сокращаются на 30 %.

3. При КПУ зубов >18 сроки службы сокращаются на 50 %.

4.При не соблюдении профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуального графика (минимум 1 раз в 6 месяцев), сроки сокращаются на 60%.

5.При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки сокращаются на 60%.

5.2.Сроки для результатов ортопедической стоматологической помощи

Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов ортопедической стоматологической помощи.

Наименование			Срок гарантии	Срок службы
Вкладки	из металла		1год	2года
	из металлокерамики		1год	2года
	из фарфора		1год	2года
Виниры			9месяцев	1,5года
Коронки	Временные из платмассы (способ горячей полимеризации)		9месяцев	1год
	из металлокерамики		1год	2года
	временные коронки		2недели	1месяц
	штампованные из стали		1год	2года
	штампованные из стали с фасеткой		6месяцев	1год
	цельнолитые		1год	2года
	цельнолитые с облицовкой		6месяцев	1год
Мостовидные протезы	паяные	из стали	1год	2года
	цельнолитые		1год	2года
	цельнолитые с облицовкой	из пластмассы	6месяцев	1год
		из керамики	1год	2года

НЕ КОПИРОВАТЬ

	из металлокерамики	1год	2года
Бюгельные протезы(каркасные)		1год	2года
Пластиночные протезы	Частичные съемные	6месяцев	1год
	Полные съемные	6месяцев	1год
Временные пластиночные протезы разобщающиеся, иммедиат протезы(при условии проведения плановых перебазировок 1 раз в 1–1,5мес.)		6месяцев	1год

Примечания:

1.Гарантии в полном объеме действуют только при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов. В остальных случаях сроки устанавливаются индивидуально.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии сокращаются на 50%

3.При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантии аннулируются.

5.4. Кроме гарантий об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи, ООО «ТЕОдент» при оказании стоматологических услуг гарантирует**:**

5.4.1. безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в организации 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;

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

5.4.3. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

5.4.4.оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

5.4.5. проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

5.4.6.тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;

5.4.7. 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;

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

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

5.4.10. динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;

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

6. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

6.1. 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.

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

6.3. В ортопедической стоматологии, недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены «Исполнителем» 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 фасетки от тела мостовидного протеза;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т. ч. откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъёмных конструкций протезов.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1.В случае возникновения в гарантийные сроки недочетов в полученной стоматологической услуге пациенту необходимо обратиться к администратору (по

телефону или лично) организации и, изложив суть замечания, записаться на осмотр к врачу. В течение гарантийного срока замечания пациентов рассматриваются по письменному заявлению установленной формы. Бланк заявления можно получить у администратора ООО «ТЕОдент».Факт обращения пациента с нареканиями фиксируется **в Журнале повторных обращений пациентов**
7.2 Результат эндодонтического лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма и состояния зубочелюстной системы в целом.
7.3.В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе
7.4.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 «ТЕОдент» и врача-стоматолога снимается.
7.5.Гарантия аннулируется при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
7.6. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается главным врачом.
7.7. На прием главного врача по всем вопросам качества оказания медиицнской помощи можно записаться в регистратуре организации лично, по телефону 277-122 или через сайт органгизации teo-dent.ru
7.8. На правоотношения пациентов и ООО «ТЕОдент» распространяется действие закона «О защите прав потребителей»

7.9. Вся информация о работе ООО «ТЕОдент», о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационном стенде, расположенном в регистратуре, на сайте организации.