

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «БЕЛЫЕ ВЕРШИНЫ»
Десятерик О.Е.

Положение о гарантиях

г. Москва, 2014

Об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «БЕЛЫЕ ВЕРШИНЫ»

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 «БЕЛЫЕ ВЕРШИНЫ» (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 «БЕЛЫЕ ВЕРШИНЫ» 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 пациентам 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 ситуации, 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	5 лет
7	Временные коронки из пластмассы	2 недели	1 мес.
8	Коронки на оксиде циркония	1 год	8 лет
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
Детская стоматология			
13	Реставрация молочных зубов	6 мес.	2 года
14	Коронка на молочный зуб	6 мес.	2 года

Примечание:

1 При протезировании на имплантат сроки гарантии и службы определяется в соответствии с конструкцией протеза.

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
- 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 эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- 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.