**Утверждаю**

Генеральный директор

Амирханов Таймураз Назимович

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГАРАНТИЙ**

**в стоматологической клинике**

**ООО «АРС ДЕНТАЛ КЛИНИК»**

1. **Основные положения**

Настоящее Положение определяет основные правила установления и предоставления гарантий на работы и услуги, оказываемые пациентам в стоматологической клинике ООО «**АРС ДЕНТАЛ КЛИНИК**» (далее – **«Клиника»**), в целях соблюдения прав пациентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и разрешения возможных противоречий в отношениях сторон при оказании медицинских услуг.

1. **Правовые основания и термины**

Правовыми основаниями для установления гарантийных обязательств и сроков являются:

- ***Конституция Российской Федерации;***

***- Закон РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;***

***- Закон РФ «О защите прав потребителей»;***

***- Настоящее Положение.***

Основные понятия, используемые 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.

***Гарантии клиники*** - это гарантии предвидимые и устанавливаемые с учетом выявленных обстоятельств, опыта врача и используемых технологий. Такие гарантии даются в виде сроков (гарантийного срока и срока службы) бесплатного устранения недостатков, обнаруженных после лечения и возникших не по вине пациента;

***Срок службы*** - это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность пользования результатами работы/услуги по назначению и нести ответственность в рамках действующего законодательства.

***Гарантийный срок*** - это период бесплатного устранения Клиникой недостатков.

***Обстоятельства установления гарантий*** - это ряд объективных факторов, которые могут сказаться на результатах лечения определенным образом - позитивно, нейтрально или негативно:

1) **состояние** - изменения организма, возникающие в связи с воздействием патогенных и (или) физиологических факторов и требующие оказания медицинской помощи;

2) **состояние здоровья пациента** - наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на медицинское вмешательство (выбор, результаты, срок службы);

3) **сложность оказанной услуги** - необычность случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность;

4) **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);

5) **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.

1. **Гарантии по закону**

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

* *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 методов и технологий лечения, применяемых в нашей клинике;*
* *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;*
* *точную диагностику, достигаемую 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;*
* *динамический контроль процесса и результатов лечения;*
* *проведение мероприятий по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;*

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

1. **Правила предоставления гарантий**

4.1. Гарантии клиники устанавливаются на стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы), гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

4.2. Эффективное и безопасное использования результатов стоматологических услуг по истечении гарантийного срока возможно при условии прохождения контрольных осмотров в соответствии с рекомендациями врача, но не реже одного раза в шесть месяцев.

4.3. В Клинике установлены средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев лечения, где таковые могут быть установлены (раздел 6 настоящего Положения);

4.4. В конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) гарантийные сроки могут быть больше или меньше «средних». Лечащий врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в каждом конкретном случае.

4.5. Гарантийные сроки на медицинские услуги, в некоторых случаях, могут быть увеличены, при соблюдении дополнительных рекомендаций устанавливаемых лечащим врачом в случае необходимости. Окончательное решение об увеличении гарантийных сроков принимает лечащий врач.

1. **Медицинские услуги, на которые не устанавливаются гарантийные сроки и сроки службы.**

На отдельные виды стоматологических услуг ввиду их специфики Клиника не устанавливает гарантийные сроки и сроки службы, так как это не представляется возможным:

-повторное лечение корневых каналов

-лечение зубов с диагнозом периодонтит

- профессиональная гигиена полости рта

- пародонтологическое лечение

- отбеливание зубов

- замена втулок (матриц) в съемных протезах

- хирургическое лечение (кроме имплантации)

- ортодонтическое лечение (кроме ретейнеров и капп)

Гарантия не распространяется на износ материалов и конструкций и на повреждения, вызванные неправильным использованием, небрежностью или несчастным случаем.

1. **Гарантийные сроки и сроки службы, установленные в клинике:**

**Терапевтическая стоматология:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид услуг | Срок гарантии | Срок службы |
| Пломба, эстетическое восстановление | 1 год | 1 года |
| Пломба при разрушении более 50% объема коронковой части ( более 3-х поверхностей) | 1 мес | 1 мес |
| Шинирование волоконным материалом | 6 мес | 6 мес |
| Пломба по поводу лечения кариеса, пульпита молочных зубов | 3 мес | 3 мес |
| Окончательное пломбирование корневых каналов по поводу пульпита | 4 мес | 4 мес |

**Ортопедическая стоматология:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид услуг | Срок гарантии | Срок службы |
| Временные пластмассовые коронки | 1 мес | 1 мес |
| Временные пластмассовые коронки длительного ношения | 6 мес | 8 мес |
| Временные протезы, каппы | 1 мес | 2 мес |
| Вкладка | 1 год | 2 года |
| Винир | 1 год | 2 года |
| Коронки металлические | 1 год | 1 год |
| Коронки металлокерамические | 1 год | 1 год |
| Коронки на основе оксида циркония | 1 год | 2 года |
| Мостовидные протезы | 1 год | 1 год |
| Бюгельные протезы | 6 мес | 1 год |
| Пластинчатые протезы | 6 мес | 1 год |
| Протезы после починок | 1 нед | 1 нед |

**Хирургическая стоматология:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид конструкции | Срок гарантии | Срок службы |
| Установка имплантата | 1 год | 1 год |

В случае отторжения дентального имплантата в течение года с момента его установки клиника гарантирует проведение бесплатной повторной операции имплантации.

При отсутствии возможности проведения повторной операции имплантации по медицинским показаниям созывается консилиум, который определяет дальнейшую тактику лечения.

**Ортодонтия:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид конструкций | Срок гарантии | Срок службы |
| Несъемный ретейнер | 6 мес | 6 мес |
| Съемный ретейнер | 1 год | 1 год |
| Каппы | 1 мес | 1 мес |

1. **Удовлетворение претензий по гарантийным срокам**

Клиника выполняет установленные прогнозируемые гарантии при полном соблюдении пациентом условий Договора возмездного оказания медицинских (стоматологических) услуг (в том числе обязательств по п.2.3 Договора: "Обязанности пациента/заказчика", а так же при соблюдении следующих условий:

1) 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

1. если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
2. если пациент будет посещать клинику для профессиональной гигиены полости рта с частотой, рекомендованной врачом;
3. если пациент будет посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
4. если в период лечения в клинике пациент не будет переделывать и исправлять результаты услуг в другом лечебном учреждении, или самостоятельно;
5. если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит Клинике выписку из амбулаторной карты и результаты обследований, фиксирующие результаты вмешательства;

6) если выявленные недостатки наших услуг будут исправляться в Клинике;

1. если не произойдут события (внешние травмирующие воздействия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
2. - если пациент не нарушил правила эксплуатации результатов стоматологических работ (услуг) указанных в рекомендациях и информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство.

Все установленные врачом (врачами) и согласованные с пациентом гарантии на каждую оказанную услугу фиксируются в документах, которые выдаются пациенту. Копия документа, подписанная пациентом, хранится в его медицинской документации.

В случае увеличения лечащим врачом гарантийных сроков, в гарантийный талон вносятся соответствующие изменения.

1. **Заключительные положения**

Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми врачами и персоналом Клиники при оказании медицинских услуг пациентам. Изменения в настоящее Положение, установление отличных от установленных средних гарантийных сроков и сроков службы вносятся приказом Генерального директора Общества.