**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг в ООО «ВЕДИ»**

**1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Настоящее положение разработано в соответствии с ФЗ  «Об основах охране здоровья граждан в РФ», Федеральным законом РФ «О защите прав потребителей», установленными отраслевыми стандартами.**

1.1. 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 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*, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей 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, но не реже, чем раз в пол года;
* *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).

**Совокупность обязательных гарантий обеспечивает качественное лечение  и благоприятный прогноз.**

1.2. Гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока  и срока службы. На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, восстановление зуба), прогнозируемые

***Гарантийный срок*** – это период бесплатного устранения доктором (клиникой) устранимых недостатков – мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента.

К устранимым недостаткам относят, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба и др.

***Срок службы*** – это период, в течение которого  исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез сломался т.п.).

1.3. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании других видов услуг, в том числе при эндодонтическом лечении, то есть лечении пульпита и периодонтита, устанавливаются равными нулю из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые невозможно прогнозировать с необходимой достоверностью на нынешнем уровне развития медицинских технологий, а также из-за большой степени риска возникновения осложнений после проведённого лечения при:

* профессиональной гигиенической чистке зубов;
* наложении временной пломбы (временной повязки);
* при ортодонтическом лечении;
* хирургических операциях (резекция верхушки  корня, удаление зуба и др)
* имплантации зубов, костной пластике, синус-лифтинге и др.);
* лечении заболеваний пародонта;
* отбеливании зубов;
* при обработке и пломбировании корневых каналов (эндодонтическое лечение), то есть лечение пульпита и периодонтита;
* при оказании других стоматологических услуг, не указанных в данном разделе Положения.

Возникающая в результате лечения этих заболеваний необходимость устранения тех или иных осложнений, лечится в общем порядке, на возмездной основе, в том числе хирургическое вмешательство или удаление зуба.

1.4.В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) не возможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

1.5.При выявлении после такого лечения недостатков работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).

Таким образом, стоматолог устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения.

1.6. Гарантии устанавливаются:

* на каждую конкретную выполненную работу;
* с учетом конкретных обстоятельств, которых врач информирует пациента.

1.7.При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы или процента вероятности успешности лечения) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

1)    состояние общего здоровья и возраст пациента;  
2)    объем выполненного рекомендованного плана лечения;  
3)    клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);  
4)    сложность данного случая лечения;  
5)    достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;  
6)    особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

1.8.Гарантийные обязательства сохраняются при условиях:

1)    если в период действия гарантии 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;  
2)    если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;  
3)    если пациент будет посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендованной врачом;  
4)    если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники;  
5)    если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;  
6)    если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;  
7)    если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

1.9. Гарантийный срок  на каждую выполненную услугу фиксируются в едином гарантийном талоне, который выдается пациенту и в котором расписывается врач. Также гарантийный срок прописывается врачом в медицинской документации пациента.

1.10. В целях представления пациента о гарантийных сроках, определяются:

* средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев лечения, где таковые могут быть установлены (См. Приложение 1);
* средние проценты вероятности успешности лечения для случаев лечения, где сроки установить невозможно (См. Приложение 2).

***ПРИЛОЖЕНИЕ 1***

*Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в ООО «ВЕДИ»*

Терапевтическая стоматология

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ВИДЫ РАБОТ** | | **СРОКИ** | | |
| **ПЛОМБА ИЗ КОМПОЗИЦИОННОГО СВЕТООТВЕРЖДАЕМОГО МАТЕРИАЛА:** | Гарантийный срок | | | Срок службы |
| кариес на жевательной поверхности зубов | 1 год | |  | 2 года |
| кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов | 6 мес. | |  | 2 года |
| кариес на контактной поверхности резцов и клыков. | 6 мес. | |  | 2 года |
| кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области. | 6 мес. | |  | 2 года |
| покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование) | 6 мес. | |  | 2 года |
| **ПЛОМБА ИЗ СТЕКЛОИНОМЕРНОГО ЦЕМЕНТА (СИЦ) ПО ВИДУ ДЕФЕКТА:** |  | | |  |
| кариес на жевательной поверхности зубов | 6 мес. | |  | 1 год |
| кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов. | 6 мес. | |  | 1 год |
| кариес на контактной поверхности резцов и клыков. | 3 мес. | |  | 1 год |
| кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла | 1 мес. | |  | 6 мес. |
| кариес в придесневой области. | 3 мес. | |  | 1 год |
| **НАЛОЖЕНИЕ ГЕРМЕТИКА:** |  | | |  |
| из композита | 1 год | |  | – |
| из стеклоиномерного цемента (СИЦ) | 3 мес. | |  | 5 мес. |

***ПРИЛОЖЕНИЕ 2***

Стоматологические услуги, на которые

устанавливаются только проценты успешности лечения.

Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении № 1, не имеют

установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано 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 чистка зубов;

 лечение заболеваний пародонта;

 фиксация декоративных зубных украшений (скайсов);

 профессиональное отбеливание зубов;

 наложение временной пломбы (временной повязки);

 имплантация зубов, костная пластика, синус-лифтинг

 ортодонтическое лечение.

**1. Обработка и пломбирование корневых каналов**

Опыт врачей-стоматологов стоматологической клиники «ВЕДИ» показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85% - 90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

Общество с ограниченной ответственностью «Стоматология-гарант»» ПРИКАЗ (о гарантийных обязательствах на платные услуги) « 9 » января 2016г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В целях повышения качества оказания услуг населению ПРИКАЗЫВАЮ: 1. Утвердить Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг (Приложение №1) 2. Приказ довести до сведения всех сотрудников ООО «Стоматология-гарант». 3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой. Директор ООО «Стоматология-гарант» Зияудинов З.М.