*Приложение к приказу*

*Директора ООО «Радуга»*

*от 03.08.2023 г. №1-П*

**Положение**

**о гарантиях при оказании медицинских (стоматологических) услуг**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано на основании Федерального

закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан

в Российской Федерации», ст. 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса

Российской Федерации,ст. 5 Закона Российской Федерации №2300/1-1 от

07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и в соответствии с Правилами

предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг,

утвержденными Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. №736.

1.2. Стоматологические услуги – медицинские манипуляции, имеющие

своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических

заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их

оказания. Под стоматологическими услугами понимаются:

- осмотр полости рта

- лечение пульпы зуба

- лечение кариеса и некариозных поражений твѐрдых тканей зуба

- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое

лечение);

- профессиональная гигиена полости рта;

- операция удаления зуба

- лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области

- амбулаторные хирургические операции

- установка дентального имплантата;

- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое);

- отбеливание зубов.

1.3. Стоматологические работы – медицинские манипуляции,

нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических

заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который

способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение

установленного гарантийного срока.

Под стоматологическими работами понимаются:

- диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-

диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей,

рентгенологические исследования и прочее)

- прямые композитные реставрации (пломбы);

- протезы съемные и несъемные, временные и постоянные;

1.4.Здесь и далее по тексту термины «Заказчик» и «Пациент»

взаимозаменяемы. Термин «Заказчик» используется преимущественно для

обозначения лица, обратившегося в медицинскую организацию,

находящегося в юридических (договорных) отношениях с Исполнителем.

Термин «Пациент» применяется в контексте получения медицинской услуги

и отношений с медицинской организацией (врачом).

1.5. Гарантийные обязательства в отношении стоматологических работ.

Гарантийное обязательство является двусторонним, взаимным

обязательством медицинской организации и пациента, в рамках которого

клиника обязуется ознакомить пациента с порядком гарантийного лечения и

установленными прогнозами лечения, а пациент обязуется соблюдать

условия предоставления гарантийного лечения.

1.6. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае

обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан

удовлетворить требования заказчика, а заказчик вправе по своему выбору

потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;

- безвозмездного изготовления другой стоматологической работы из

аналогичного материала, отвечающего стандартам качества;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков

выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы

заказчиком.

1.7. Недостаток качества работы – это ее несоответствие тем целям, для

которых результаты стоматологических работ обычно используются, а также

требованиям стандартов.

1.8. Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую

установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине

несоблюдения заказчиком рекомендаций и назначений врача для сохранения

достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения (ч. 4 ст. 29

Закона РФ «О защите прав потребителей»)

1.9. Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется

обеспечивать потребителю возможность использования результата

стоматологической работы по назначению и нести ответственность за

существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата

работы определяется периодом времени, в течение которого результат

работы пригоден к использованию и безопасен; исчисляется со дня принятия

результата работы Заказчиком, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта), о чем делается запись в медицинской карте пациента.

1.10. Существенный недостаток – это недостаток, который делает

невозможным использование результата работы в соответствии с его

целевым назначением, неустранимый недостаток (например: полный

перелом протеза или выпадение пломбы) либо на устранение этого

недостатка требуются значительные затраты времени или средств. В случае

выявления существенных недостатков в выполненной работе, Заказчик

вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или

обнаруженный недостаток является неустранимым, Заказчик по своему

выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков

выполненной работы своими силами или третьими лицами;

- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

**2.Условия настоящего Положения**

2.1. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у

врача в медицинской карте амбулаторного стоматологического больного.

2.2. Срок ответа на письменную претензию пациента – 10 рабочих дней.

Сроки удовлетворения требований пациента об устранении недостатка в

выявленной работе определяются и согласуются сторонами, исходя из:

- необходимости определения того, является ли случай гарантийным;

- определения того, каким образом будет устраняться недостаток

(посредством восстановления (ремонта) разрушенных, поврежденных частей

зуботехнических конструкций либо изготовления их заново);

- возможностей пациента своевременного посещения назначенных

приемов, наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего

врача.

2.3. В случае устранения недостатков по гарантии решение

относительно способа его устранения (ремонт/коррекция существующей

либо изготовление новой конструкции, пломбы, вкладки) принимает врач,

исходя из медицинских показаний, а также того, какой способ будет

наименее травматичен и причинит пациенту наименьший дискомфорт. При

устранении недостатков путем коррекции/ремонта, гарантийное лечение

производится на приеме врача в день записи на прием, при этом

первоначально установленный гарантийный срок не прерывается. В случае,

если ортопедическая конструкция будет подлежать

ремонту, гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого

пациент конструкцией не пользовался. При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново.

2.4. ООО «Радуга» выполняет гарантийные обязательства по устранению

недостатков в выполненных стоматологических работах при условии:

- прохождения пациентом профилактических осмотров у Исполнителя в

соответствии с индивидуальным графиком профилактических осмотров;

- соблюдения пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и

проведением профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в

соответствии с рекомендациями врача.

2.5. ООО «Радуга» не принимает на себя гарантийные обязательства и не

проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо

существенный недостаток имел место в результате (негарантийные случаи):

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);

- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;

- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);

- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;

- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный

диабет и т.д.);

- многоплодная беременность;

- выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного

пародонтита;

- несоблюдение рекомендаций врача;

- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

2.6. Гарантийное лечение не производится также в случаях:

- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных

ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других

клиниках;

- острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный

вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в

связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания.

**3. Сроки службы и гарантийные сроки стоматологических работ:**

На большинство стоматологических работ в ООО «Радуга»установлены

средние гарантийные сроки и сроки службы. Конкретные гарантийные сроки

и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого

пациента устанавливаются лечащим врачом в зависимости от клинической

ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих

заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах

и окружающих их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения,

рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантии .С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены,по сравнению со средними, что фиксируется врачом в истории болезни пациента.

В ООО «Радуга» устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование работы** | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| Пломба из композита, композитная реставрация постоянного зуба | 1 год | 5 лет |
| Пломба из композита, композитная реставрация временного зуба | 1 год | до смены на постоянный зуб |
| Пломба из композита, композитная реставрация временного зуба после эндодонтического лечения при отказе от покрытия коронкой | 3 месяца | 1 год |
| Пломба стеклоиономерного цемента | 1 месяц | 6 месяцев |
| Временные коронки | 6 месяцев | 6 месяцев |
| Постоянные коронки | 1 год | 5 лет |
| Мостовидные протезы (в том числе с опорой на дентальные имплантаты) | 1 год | 5 лет |
| Временные съемные пластиночные протезы | 6 месяцев | 1 год |
| Съемные пластиночные протезы | 6 месяцев | 3 года |
| Бюгельные протезы | 1 год | 5 лет |

**4. Особенности определения конкретных сроков**

КПУ – стоматологический индекс, определяющий состояние полости

рта, а именно: количество удаленных зубов, вылеченных зубов и зубов,

требующих лечения.

Для терапевтических работ с 18 лет:

При КПУ 13-18 сроки снижаются на 30%;

При КПУ более 18 сроки снижаются на 50%

Для терапевтических работ до 18 лет:

3-6 лет:

При КПУ 3-6 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 6 сроки снижаются на 50%

7-10 лет:

При КПУ 6-8 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 8 сроки снижаются на 50%

11-14 лет:

При КПУ 5-8 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 8 сроки снижаются на 50%

15-18 лет:

При КПУ 7-9 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 9 сроки снижаются на 50%

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на

70%, согласно Индексу гигиены полости рта J.C. Green, J.R.Vermillion.

Для ортопедических работ:

При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды

протезирования сроки снижаются на 50%, согласно Индексу гигиены

полости рта J.C. Green, J.R.Vermillion.

**5. Гарантийные обязательства в отношении стоматологических услуг**

На стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются

в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального

выражения, не представляется возможным установить гарантийные сроки и

сроки службы. Тем не менее, во всех перечисленных случаях гарантируется

соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской

помощи.

Во всех случаях оказания стоматологических услуг безусловно

гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме

информации о состоянии здоровья пациентов;

- проведение консультации и консилиума как по медицинским

показаниям, так и по требованию пациента;

- 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;

- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной

степени исключить болевые ощущения;

- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-

эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к

применению технологий и материалов;

- точная диагностика;

- тщательное соблюдение технологий лечения;

- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом

РФ материалов, не утративших сроков годности;

- проведение контрольных осмотров;

- проведение профилактических осмотров;

- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений,

которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

- определение риска повторения или обострения выявленных

заболеваний; Совокупность данных обязательных гарантий создает

предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов