

ПОЛОЖЕНИЕ

Об установлении сроков гарантийного обслуживания оказанных стоматологических услуг в клинике

ООО «АтисФабер Кидс»

I Назначение и область применения

Настоящее Положение создано в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между клиникой и пациентом при оказании стоматологической помощи, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента. А также закрепляет права клиники в соответствии со статьей №5 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливать сроки службы и гарантийные сроки на выполнение работы и обязанности клиники по устранению недостатков работы, обнаруженных в течение гарантийного срока и по истечении срока гарантии в пределах установленных сроков службы.

II Порядок ввода в действие

Настоящее Положение вводится в действие с момента его утверждения, предназначено для исполнения персоналом, участвующим в процессе оказания стоматологических услуг и действует до его изменения либо принятия в новой редакции.

III Базовые документы

- Федеральный закон РФ от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».
- Гражданский кодекс РФ (вторая часть).
- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».
- Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением правительства РФ от 04.10.12 № 1006)

IV Общие положения

Гарантии при оказании стоматологических услуг предоставляются в виде гарантийных сроков и сроков службы на о вещественный результат оказанных услуг (выполненных работ), завершаемых передачей (установкой) пациенту для последующего использования по назначению в течение достаточно длительного времени того или иного конкретного материального изделия (пломбы, ортопедических конструкций, отдельных видов ортодонтических аппаратов).

Для применения врачами в стоматологической клинике ООО «АтисФабер Кидс» установлены единые типовые средние гарантийные сроки (базовые и Полные) и сроки

службы (Приложение №1). «**Полный**» **гарантийный** срок действует, если после завершения лечения пациент проходит плановый комплекс профессиональной гигиены не реже 1 раза в 6 мес. на базе клиники ООО «АтисФабер Кидс». В случае съемного протезирования прохождение перебазировки 1 раз в 6 мес. При несоблюдении данных условий гарантийный срок переходит в категорию «**Базовый**» автоматически.

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на оказанные услуги (выполненные работы) для каждого пациента устанавливаются врачом индивидуально и могут быть уменьшены по сравнению со средними в зависимости от:

- клинической ситуацией зубочелюстной системы;
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно могут привести к изменениям в зубах и окружающих их тканях, влиять на прогноз лечения и приживляемости имплантов и трансплантатов.
- при выполнении индивидуальных просьб пациента, выполняемых врачом, которые противоречат или изменяют рациональный врачебный план, но при этом не являются негативными для здоровья пациента. Пациент подтверждает своей подписью в медицинской карте свое согласие на снижение гарантийных сроков или лечения без гарантий.
- несоблюдение рекомендованных врачом сроков и планов лечения с погрешностью до одного месяца.
- своевременности графиков контрольных осмотров и плана профилактических мероприятий, рекомендованных врачом.
- отказ пациента от комплексного обследования до лечения (например: отказ сдачи анализов крови перед имплантацией, отказ от ОПТГ и т.д.).
- при наличии у пациента сопутствующих патологий, хронических заболеваний в стадии ремиссии.

В случае обнаружения в течение гарантийного срока в оказанной услуге (выполненной работе) недостатков (здесь и далее в том числе и равно как – существенные недостатки) клиника обязана удовлетворить одно из требований пациентов (по его выбору) в виде:

- Безвозмездное устранение недостатков
- Полного возврата денежных средств, выплаченных пациентом за оказанную услугу (выполненную работу), если ранее не оговорен процент возврата
- При изменении вида лечения зачесть стоимость ранее оказанной услуги (работы)

Требование, связанное с недостатками услуги (работы), может быть предъявлено пациентом в период действия установленного гарантийного срока с момента принятия пациентом оказанной услуги (выполненной работы).

При безвозмездном повторном оказании услуги (выполнении работы) на её результат устанавливается новый гарантийный срок.

В случае выявления существенных недостатков услуги (работы) после окончания гарантийного срока, но в пределах срока службы, требование о безвозмездном устранении этих недостатков пациент вправе предъявить Клинике, если докажет, что они возникли до принятия им результата услуги (работы). В данном случае клинический случай выносится на заседание Врачебной комиссии для определения причины рекламации.

Существенный недостаток - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуется большие затраты.

Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- при профессиональной чистке зубов;
- при отбеливании зубов;
- при наложении временной повязки (временной пломбы);
- при хирургических операциях (см. раздел ниже V гарантийные обязательства на хирургическое лечение)
- при лечении заболеваний пародонта
- лечение периодонтита
- повторное лечение корневых каналов.
- кроме того, ввиду отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, гарантийные сроки и срок службы не устанавливаются при ортодонтическом лечении с использованием брекет систем.

При оказании стоматологических услуг врач при необходимости должен в доступной форме объяснить пациенту причины, по которым:

- устанавливаемые для него конкретные гарантийные сроки и срок службы могут отличаться от средних;
- установление гарантийных сроков и сроков службы на результат его лечения не предусматривается (в случаях, когда речь идёт об услугах указанных выше).

Кроме того, с учетом конкретных услуг, оказываемых пациенту, следует обратить его внимание на гарантии, которые не оформляются в виде гарантийных сроков и сроков службы, но предоставляются ему в стоматологической клинике ООО «АтисФабер Кидс» в процессе и по окончании лечения (безболезненность, инфекционная безопасность, строгое соблюдение технологий, применение сертифицированных материалов, инструментов, препаратов и имплантатов, высокий процент благоприятных исходов при эндодонтическом лечении и зубной имплантации, бесплатный профилактический осмотр) через определенный период после окончания лечения. Важно также подчеркнуть при этом необходимость строгого соблюдения согласованных с ним условий сохранности.

В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (**в виде информации на стенде**, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

V Гарантийные обязательства на хирургическое вмешательство

При возникновении осложнений воспалительного характера клиника обязуется купировать воспалительные явления. Убыль костной ткани после удаления зуба не может быть гарантийным случаем, а является особенностью физиологических процессов организма.

В силу непредсказуемости реакции организма пациента при хирургическом вмешательстве не распространяются гарантийные обязательства на следующие услуги: пластика десны, костная пластика, на остеозамещающий материал, а так же на алло-ауто-ксено и трансплантаты синтетического происхождения.

В предоперационный период пациент обязан предоставить анализы на HBs (гепатит В), HCV (гепатит С), ВИЧ (вирус иммунодефицита человека) максимальная давность анализа 3 месяца., а также на гликированный гемоглобин. В случае отказа от сдачи и предоставления анализов, клиника аннулирует гарантийные обязательства на операцию, производитель на имплантат (в случае дентальной операции по имплантации). В случае обнаружения на HBs (гепатит В), HCV (гепатит С), ВИЧ (вирус иммунодефицита человека) или сахарного диабета гарантия на операцию не предоставляется.

При отторжении имплантатов Клиника обязуется выполнить реоперацию, при отсутствии у пациента патологий, которые являются относительным или абсолютным противопоказанием к имплантации возникшим в процессе приживления импланта или в случае, когда отсутствие гарантий было согласовано с пациентом до момента операций в силу перечисленных выше факторов влияющих на результат.

VI Условия сохранения гарантийных обязательств

В случае при обнаружении пациентом любых недостатков лечения незамедлительно обратится в клинику ООО «АтисФабер Кидс», на осмотр к врачу стоматологу.

VII Порядок устранения выявленных недостатков

При выявлении недостатков лечения (скол пломбы, поломка ортопедической конструкции и т.д.) самостоятельно пациентом необходимо записаться на консультацию к заведующему отделением или к лечащему врачу стоматологу.

В случае острой боли медицинская помощь пациенту будет оказана в день обращения.

При устранении недостатков, не причиняющих дискомфорт после осмотра врачом стоматологом, пациент заполняет бланк «Заявление на устранение недостатков». В случае очевидности гарантийной работы установленной врачом пациента назначают на устранение недостатков, но не ранее чем три рабочих дня. Заявление утверждается главным врачом. В случае неоднозначности или сложности лечения пациент может быть вызван на Врачебную комиссию. Вызов на врачебную комиссию производится путем звонка оператора или администратора или почтой.