

# ПОЛОЖЕНИЕ

## Об установлении сроков гарантийного обслуживания оказанных стоматологических услуг в клинике

### 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

- Закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2 — ФЗ от 09.01.1996 г., Федерального Закона РФ от 17.12.1999 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»)
- Гражданский кодекс РФ (вторая часть)
- Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением правительства РФ от 04.10.12 № 1006)
- Федеральный закон РФ от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

### 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 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 любого филиала клиник. 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 (но не меньше чем 1 месяц) 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 пациент приглашается на Врачебную комиссию 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 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-аутоксено 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 так же на гликированный гемоглобина. 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 приживлении 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 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 коммерческим или исполнительным директором клиники (в случае отпуска и.о.) или 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.