

Стоматологическая практика

ООО «ДИВО»

ПРИКАЗ

№ _____ от «____» _____ 2020 г.

*Об утверждении Положения о гарантиях
при оказании стоматологических услуг*

В целях усиления эффективности работы медицинского персонала в стоматологической практике ООО «ДИВО» и устранения спорных ситуаций с пациентами.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 4 января 2023г. Положение о гарантиях при оказании стоматологических услуг в ООО «ДИВО».
2. Главному врачу ООО «ДИВО» Обухову В.М. «4» января 2023 г. ознакомить медицинский персонал под подпись с Положением о гарантиях при оказании стоматологических услуг.
3. Контроль за исполнением приказа возлагаю на себя.

Главный врач ООО «ДИВО» _____ / В.М. Обухов

УТВЕРЖДЕНО

Приказом № ____ от «__» _____ 202 г.

Генеральный директор ООО «ДИВО»

_____ Обухов В.М.

М.П.

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;

Медицинская услуга - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.

Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга или которое обратилось за оказанием медицинской услуги независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Стоматологическая клиника - Общество с ограниченной ответственностью "ДИВО", осуществляющее медицинскую деятельность (оказывающее стоматологические услуги) на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

Для целей настоящего положения:

- под медицинскими услугами, не имеющими овеществленный результат будут пониматься:

1. осмотр полости рта;
2. анестезия местная внутривнутривертная;
3. обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
4. профессиональная гигиена полости рта;
5. операция удаления зуба;
6. амбулаторные хирургические операции;
7. лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
8. ортодонтическое лечение;
9. отбеливание зубов.

- под медицинскими услугами, имеющими овеществленный результат будут пониматься:

1. диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей), рентгенологические исследования и прочее);
2. терапевтическое лечение кариеса, пульпита, периодонтита, реставрация (результатом услуги является установленная пломба на зубе);
3. установка имплантата,
4. установка и изготовление протезов (съемных и несъемных),
5. установка ортодонтических аппаратов, несъемных ретейнеров;
6. установка брекетов и других ортодонтических конструкций.

Гарантийный срок - срок, в течение которого Пациент может, обнаружить скрытые недостатки в результате оказанных медицинских услуг, предъявить соответствующие претензии Стоматологической клинике.

Недостаток оказанной услуги - несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям.

Срок службы - это период времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию, исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту. На протяжении установленного срока службы ООО «ДИВО» несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Существенный недостаток оказанной услуги — неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после устранения.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) "О защите прав потребителей", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

1.2. Настоящее положение в соответствии со ст. 10 Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) "О защите прав потребителей" доводится до сведения Пациента, а также размещается на информационном стенде Стоматологической клиники.

2. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

Стоматологическая клиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

2.1. Оказание стоматологических услуг в соответствии с нормами, стандартами, ГОСТами и законодательством Российской Федерации.

2.2. Безопасность оказания услуг, что обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в медицинской организации проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению на территории РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги.

2.3. Представление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле.

2.4. Составление рекомендуемого (оптимального) плана лечения.

2.5. Оказание стоматологических услуг в соответствии с лицензией.

- 2.6. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности.
- 2.7. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестер.
- 2.8. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов.
- 2.9. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги.

3. ГАРАНТИЯ НА ОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ, НЕ ИМЕЮЩИЕ ОВЕЩЕСТВЛЕННОГО РЕЗУЛЬТАТА

- 3.1. Гарантия на оказанные Стоматологической клиникой услуги, не имеющие овеществленного результата, не дается.
- 3.2. Пациент вправе предъявить претензии Стоматологической клинике за нарушение Стоматологической клиникой гарантий, указанных в разделе 2 настоящего Положения, которое привело к ненадлежащему качеству оказанной услуги. При этом Пациент должен доказать, что ненадлежащее качество оказанных услуг вызвано именно нарушением Стоматологической клиникой данных гарантий.
- 3.3. Достижение результата стоматологической услуги, ожидаемого Пациентом, во многом зависит от биологических особенностей организма Пациента, его физиологической реакции на вмешательство. Ввиду того, что практическая медицина не является точной наукой, то ожидания Пациента могут не совпасть с фактически полученным результатом. В данном случае Стоматологическая клиника не несет ответственности за неоправданные ожидания Пациента по результатам оказания услуги.

4. ГАРАНТИЯ НА ОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ, ИМЕЮЩИЕ ОВЕЩЕСТВЛЕННЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

- 4.1 Стоматологическая клиника несет ответственность за качество результата оказанной услуги в течение гарантийного срока. Гарантийный срок на результат оказанной медицинской услуги, устанавливается Приложением № 1 к настоящему Положению.
- 4.2. Гарантийный срок, указанный в п. 4.1. настоящего соглашения, распространяется на материалы, используемые для создания результата оказания услуги.
- 4.3. Стоматологическая клиника не несет ответственности за недостатки оказанных услуг в случае если соблюдаются два условия:
 - Стоматологической клиникой были оказаны услуги в соответствии с гарантиями, указанными в разделе 1 настоящего Положения;
 - Стоматологической клиникой использованы для создания результата оказанной услуги материалы надлежащего качества.
- 4.4. Если недостаток возник ввиду физиологических особенностей, состояния здоровья Пациента или по причине наличия у него вредных привычек, Стоматологическая клиника не несет ответственности за результат оказанных услуг.

5. ГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ

- 5.1. В случае обнаружения Пациентом в течение гарантийного срока недостатков в оказанных услугах или их результате, которых Пациент не мог обнаружить при

приемке и/или непосредственном оказании медицинской услуги Пациент вправе обратиться в Стоматологическую клинику с одним из следующих требований:

- безвозмездно устранить недостатки оказанных услуг в разумный срок;
- соразмерно уменьшить установленную цену за оказанные услуги.

В случае предъявления указанных требований Пациент обязан явиться в Стоматологическую клинику для осмотра его Лечащим врачом и фиксации недостатка оказанной услуги.

6. НЕГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ

6.1. Стоматологическая клиника не несет ответственность за недостатки качества оказанных услуг в случае если недостатки возникли в результате:

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- оперативные вмешательства (пластическая хирургия в области лица и шеи);
- 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.);
- выявление у пациента онкопатологии;
- выявление у пациента заболевания «остеопороз»;
- многоплодной беременности;
- выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

6.2. Стоматологическая клиника не несет ответственности за недостатки оказанных услуг в случае отсутствия причинно-следственной связи между возникшими недостатками в оказанной услуге и действиями Стоматологической клиники, в том числе если недостатки возникли по причине физиологических особенностей Пациента, состояния здоровья, вредных привычек, влияющих на качество оказанных услуг.

7. УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ НЕ УСТАНАВЛИВАЕТСЯ ГАРАНТИЯ

7.1. Стоматологическая клиника не устанавливает гарантию на следующие оказанные медицинские услуги:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других медицинских учреждениях;
- восстановление пломбой зуба, коронка которого разрушена более чем на 1/2;
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других медицинских учреждениях;
- установка временных ортопедических конструкций, которые должны были быть заменены на постоянные в установленный лечащим врачом срок;
- установка временной пломбы, которая должна быть заменена на постоянную в установленный лечащим врачом срок;
- установка скайса;
- услуги, входящие в план лечения, который не был завершен по причинам, независящим от Стоматологической клиники;
- услуги, на проведении которых настоял Пациент несмотря на указания лечащего врача о том, что данные услуги являются нежелательными. Согласие на такой (неоптимальный) вид лечения оформляется в амбулаторной карте.

7.2. В отдельных сложных случаях, при согласии Пациента, лечение может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить Пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает полную стоимость новой работы согласно действующего прейскуранта клиники.

8. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

8.1. Гарантийный срок на стоматологические услуги, оказываемые Стоматологической клиникой, установлены в Приложении № 1 к настоящему Положению. Лечащим врачом для каждого конкретного пациента могут быть пересмотрены и установлены иные гарантийные сроки 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 могут быть уменьшены или увеличены, что фиксируется лечащим врачом в Амбулаторной карте Пациента.

9. УМЕНЬШЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

9.1. Стоматологическая клиника вправе в одностороннем порядке уменьшить гарантийный срок, установленный в настоящем Положении, отразив это изменение в Амбулаторной карте Пациента, в следующих случаях:

- возможное влияние на результат и качество оказанной услуги общих заболеваний Пациента и имеющихся стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (прием медикаментов, не назначенных врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – гарантийный срок уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 гарантийный срок снижается на 30%;
- при КПУ более 18 гарантийный срок снижается на 50%;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- иные причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

10. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

10.1. Стоматологическая клиника вправе отменить гарантийный срок на оказанные услуги в следующих случаях:

- при непосещении лечащего врача через каждые 6 месяцев от последнего приема;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта Пациента (если Пациент выполняет услугу по профессиональной гигиене полости рта реже чем 1 раз в 6 месяцев или в иной срок, установленный Стоматологической клиникой);
- при несоблюдении рекомендаций лечащего врача и Правил эксплуатации результатов стоматологических услуг, утвержденных Стоматологической клиникой;
- при несоблюдении сроков лечения, установленных лечащим врачом;
- при несоблюдении индивидуальной гигиены полости рта;
- при отказе выполнения комплексного плана лечения / протезирования, согласованного с Пациентом.

10.2. В случае если после оказания услуг Пациент обратился в другое медицинское учреждение, которое оказало ему услуги, влияющие на результат оказанных Стоматологической клиникой услуг, Стоматологическая клиника вправе уменьшить или отменить гарантийный срок на результат оказанных услуг в зависимости от степени влияния оказанной медицинской услуги в другом медицинском учреждении на результат оказанных Стоматологической клиникой услуг.

11. СРОКИ ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА С ПРЕТЕНЗИЕЙ

11.1. Пациент вправе обратиться в Стоматологическую клинику с претензией о качестве оказанных стоматологических услуг в течение гарантийного срока, но не позднее чем в течение семи дней с момента обнаружения данного недостатка.

11.2. Претензии, поступившие от Пациента с нарушением сроков, указанных в п. 11.1. настоящего Положения не принимаются и не рассматриваются.

К Положению о гарантиях при оказании стоматологических услуг

ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ НА СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ

Вид работы, услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Восстановление пломбой менее ½ коронки зуба	1 год	2 года
Восстановление пломбой более ½ коронки зуба	6 мес	1 год
Герметизация фиссур	6 мес	1 год
Восстановление зуба штифтовой конструкции	6 мес	1 год
Восстановление зуба металлокерамической коронкой	1 год	2 года
Восстановление зуба безметалловой коронкой	1 год	2 года
Восстановление зуба керамическим виниром	6 мес	1 год
Установка имплантата системы NIKO	3 года	3 года
Установка имплантата системы NOBEL	10 лет	10 лет
Установка имплантата системы Эниридж	5 лет	5 лет
Восстановление зуба металлокерамической коронкой на имплантате	1 год	2 года
Восстановление зуба безметалловой коронкой на имплантате	1 год	2 года
Восстановление зубного ряда несъемной конструкцией с опорой на 4 имплантата	1 год	2 года
Съемный протез на балочной опоре	1 год	2 года
Частичный съемный пластиночный протез	6 мес	1 год
Полный съемный пластиночный протез	6 мес	1 год
Съемный бюгельный протез	1 год	2 года
Съемный бюгельный протез с замковой фиксацией	1 год	2 года
Установка брекет-системы	14 дней	14 дней
Фиксация ретейнера	6 мес	1 год
Изготовление каппы	6 мес	1 год