Приложение к приказу № 31 от 25.12.2018г.

«Утверждаю»

Гл. врач ООО «Мой стоматолог»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ С.Е. Антонова/

Положение о гарантиях в ООО «Мой стоматолог»

**1.Общие положения.**

1.1.Настоящее Положение разработано в соответствие с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей, Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96r.N°27). Основами законодательства РФ об охране здоровья граждан, Приказом Минздрава «О мерах по повышению эффективности оказания ортопедической стоматологической помощи населению».

1.2. Настоящее положение о гарантийных сроках, устанавливаемых в ООО «Мой стоматолог» для своих пациентов, определяет виды гарантийных сроков, правила их установления и изменения, порядок их установления, а также устанавливает срок службы на оказываемые стоматологические услуги.

1.3.Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие овеществлённый результат: пломбы, реставрация зубов коронки, зубные протезы.

1.4.Гарантийный срок-это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент в праве по своему выбору потребовать:

-безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

-соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги)

-безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. **При этом пациент обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь**

-возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказания услуги) своими силами или третьем лицам.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациента, т.е. с момента оказания услуги и подписания пациента о получении гарантии. Согласно «Закону о защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить данную информацию в медицинской карте

1.5.Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, медицинских стандартов, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Учреждения или заключением независимого эксперта, принятого учреждением.

1.6.Срок службы - период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечить потребителю возможность использования результата 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 исчисляется со дня принятия работы пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

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 требуются большие затраты (напр. полный перелом протеза, не подлежащий починке, выпадение пломбы).

ООО «Мой стоматолог» обязано:

-в течение установленного гарантийного срока устранять все недостатки, обнаруженные пациентом;

-в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки.

Гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости:

-от диспансерной группы пациента

-от индивидуальных особенностей пациента;

-клинической картины болезни (ситуация в полости рта)

-наличие сопутствующих заболеваний, которое напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих его тканях.

**Врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте** с четкой формулировкой: «Гарантия …месяцев». Гарантийный срок на каждую выполненную услугу фиксируются в гарантийном талоне, который выдается пациенту и в котором расписывается врач.

**2.Условия сохранения гарантийных обязательств в ООО «Мой стоматолог».**

2.1.Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

2.2.Обязательное проведение профилактических мероприятий в период, указанный врачом в амбулаторной карте.

2.3.Пациент обязан ежедневно и самостоятельно осуществлять уход за полостью рта, соблюдая назначения врача.

2.4.Все услуги с объектом гарантии должны производиться только специалистами ООО «Мой стоматолог». за исключением случаев, несущих угрозу жизни и здоровью пациента.

2.5. **Действия пациента при возникновении гарантийного случая:**

-поставить в известность ООО «Мой стоматолог» по телефону или электронной почте о предполагаемом гарантийном случае и согласовать время приема врачом; администратор в подобном случае производит запись на прием в приоритетном порядке в течение ближайших 1-3 дней (с острой болью -ближайшего дня);

-в назначенное время явиться в ООО «Мой стоматолог» для устранения возникшего недостатка;

-не обращаться за устранением возникшего недостатка в другое медучреждение за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью пациента; в противном случае, недостаток оказанной услуги или материала может быть подтвержден только экспертным медицинским заключением.

**3. Правила предоставления гарантий.**

3.1. ООО «Мой стоматолог» устанавливает максимальный гарантийный срок при условии полной санации полости рта и восстановления жевательной функции на 100%. Гарантийный срок может быть сокращен лечащим врачом и установлен персонально для каждого пациента и/или на отдельные виды работ/услуг, исходя из клинической картины и особенностей состояния здоровья пациента и фиксируется в амбулаторной карте.

3.2.Гарантийный срок устанавливается только на работы, услуги, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрация зубов, коронки, зубные протезы и т.п. Гарантийный срок дается только при выполнении плана лечения, составленного в ООО «Мой стоматолог».

3.3.Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентам всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

3.4.В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может проводиться без гарантированного положительного результата, на такие случаи гарантия не распространяется. При возникновении осложнений, пациент обязан немедленно

сообщить об этом врачу или регистратуру ООО «Мой стоматолог» и незамедлительно явиться на прием к специалисту.

3.5.Гарантийные обязательства не выполняются Исполнителем в полном объеме в случае:

а) если у пациента возникают вновь такие состояния организма, которые прямо, либо косвенно влияют, либо могут повлиять на состояние полости рта и уменьшать гарантийный срок и срок службы, как-то:

-прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

-влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя (пациента) на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания, остеопороз, новообразования);

-снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе, проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

б) при невыполнении рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

в) при самолечении стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

г) при неудовлетворительной гигиене полости рта, когда **гигиенический индекс «ИГР»,** определяемый врачом, больше 1,7 - сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%, а более 2,3 – на 75%;

д) **при показателе КПУ** (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы):

- **10-12** сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

- **более 12** сроки гарантии в сроки службы снижаются на 75%;

- при нарушении правил пользования и ухода за зубными протезами.

3.6. **Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с ООО «Мой стоматолог» снимается**.

3.7.До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам: неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;

3.8.С условиями гарантии необходимо ознакомить пациента под роспись в амбулаторной карте.

**Смотри: Приложения.**

**4.** **Отмена гарантийных сроков и сроков службы.**

**Гарантии не распространяются на следующие случаи:**

4.1. Если Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.

4.2.Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки

4.3.Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.

4.4.Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом о возможных осложнениях, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но Исполнитель устанавливает минимальный гарантийный срок на такие услуги или имеет право не оказывать их, если это противоречит утверждённым Минздравом РФ клиническим рекомендациям.

4.5.Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за полостью рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.)

4.6.Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т. ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний).

4.7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

4.8.Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

4.9.Примечание: гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) в виду их специфики установить не предоставляется возможным. К их числу относятся работы (услуги):

-повторное эндодонтическое лечение

-профессиональная гигиена

-наложение повязки (временной пломбы)

-операция удаления зуба

-некоторые виды ортодонтического лечения

-пародонтологическое лечение

-отбеливание зубов

-операция цистэктомии с резекцией верхушки корня.

**5.Обязательные гарантии**

5.1.Безопасность обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в ООО «Мой стоматолог» проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги.

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

5.3.Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения в ООО «Мой стоматолог»;

5.4.Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с профессиональными стандартами и клиническими рекомендациями.

5.5.Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности.

5.6. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр.

5.7. 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.

5.8.В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

**Положение о гарантиях в ООО «Мой стоматолог» - приложения**

**Приложение № 1 Условия выполнения гарантийных обязательств в ООО «Мой стоматолог»**

**(вкладыш в амбулаторную карту).**

1. Если в период действия гарантий у Пациента не проявятся общие заболевания, а также физиологические изменения организма (вследствие беременности, приема лекарств, вредных внешних воздействий), способные негативно повлиять на результаты стоматологического лечения.

2. Если Пациент соблюдает гигиену полости рта и другие указания стоматолога.

3. Если Пациент посещает профилактические осмотры, согласно назначению врача.

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 рентгенологические снимки, фиксирующие результаты вмешательства.

6. Если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в ООО «Мой стоматолог».

**При невыполнении данных Условий Гарантийный срок может быть снижен, вплоть до аннулирования гарантии.**

**Средние сроки гарантийных обязательств**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ФИО: | Явка на профосмотр через: 12 мес. 6 мес. 3 мес. | | | |
| № | **Гарантии при КПУ=**  **ИГР=** | I дисп. гр. | II дисп. гр. | III дисп. гр. |
| 1 | На герметизацию фиссур | 6 мес. | 3 мес. | 2 мес. |
| 2 | На лечение кариеса | 1 год | 6 мес. | 3 мес. |
| 3 | На временную пломбу, временную фиксацию временных коронок | 12 час. | 12 час. | 12 час. |
| 4 | На штифтово-культевую конструкцию при подготовке зуба под коронку | 3 мес. | 2 мес. | 1 мес. |
| 5 | На полуреставрацию или реставрацию | 1 год | 6 мес. | 3 мес. |
| 6 | На временное протезирование | 3 мес. | 2 мес. | 1 мес. |
| 7 | На постоянное протезирование | 1 год | 6 мес. | 3 мес. |

**Примечания: КПУ (**К-кариес; П-пломба; У-удаленный зуба), **ИГР** – индекс гигиены рта

Причины возможного снижения гарантийного срока лечения, зависящие от Пациента:

- плохая гигиена полости рта;

- активное курение; прием алкоголя, наркотических средств;

- беременность и кормление грудью или прерванная беременность в течение предшествующих 6 месяцев;

- наличие обменных нарушений, системных, хронических заболеваний у Пациента;

- повышенная кислотность желудочного сока, повышенное слюноотделение (в т. ч. на голодный желудок);

- снижение иммунитета, проявляющегося в т. ч. частыми простудными заболеваниями;

- прием гормональных, психотропных, кислотосодержащих препаратов, проведение химио - или лучевой терапии;

- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов и нормализацию состояния десен;

- невыполнение рекомендаций врача по приему лекарственных препаратов;

- самолечение (применение процедур и медикаментов, не назначенных врачом);

- отказ от полного обследования, что может привести к несвоевременному оказанию помощи в полном объеме и постановке неверного диагноза;

- отказ от санации (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее здоровье;

- отказ от своевременного протезирования, что ведет к возникновению деформаций и ускоренного разрушения зубочелюстной системы.

**С условиями гарантийного обслуживания и возможными осложнениями ознакомлен(а), все понял(а), согласен (согласна).**

**Подпись Пациента (фамилия полностью) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_20\_\_г Подпись врача\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Приложение № 2. Определение степени активности кариеса у детей г Волгограда.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Возраст** | **Степень активности** | | |
| **І** | **ІІ** | **ІІІ** |
| **кп + КПУ ≤ М** | **М <кп + КПУ ≤ М +3σ** | **кп + КПУ> М +3σ** |
| 4 – 6 лет | 1 – 2 | 3 - 6 | ≤ 7 |
| 7–10; 15–17 лет | ≤ 5 | 6 – 8 | > 8 |
| 11 – 14 лет | ≤ 3 | 4 – 6 | > 6 |
| > 17 лет | < 9 | 10 – 12 | > 12 |

**Определение кровоточивости десны по анамнестичным данным**

**(по Kotzschke, 1975).**

**І степень кровоточивости** – появляется редко;

**ІІ степень**– во время чистки зубов + прием твердой пищи;

**ІІІ степень** – спонтанно.

**Приложение №3. Диспансеризация детей.**

**І группа (КПУ + кп до 5–6) –** дети дошкольного и школьного возраста, не имеющие хронических соматических заболеваний и поражений ЦНС, без выраженных стоматологических заболеваний (без кариеса или единичный).

*Осмотр 1 раз в год (санация) и 2 раза в год (покрытие фторлаком).*

**ІІ группа (КПУ + кп ≤ 8–9) -** дети со стоматологическими заболеваниями*.*

*Осмотр и санация 2 раза в год, фторлак и РЕМ – терапия.*

**ІІІ группа (КПУ + кп> 8–9)** - дети с хроническими соматическими заболеваниями и болезнями ЦНС.

*Осмотр и санация 4 раза в год и 4 раза в год фторлаком и РЕМ – терапия.*

**NB: при наличии других стоматологических заболеваний или общих нарушений в организме ребенка его зачисляют во ІІ или ІІІ группу.**

**Приложение №4 Диспансерные группы (взрослые**).

(**КПУ** - индекс – количество зубов с кариесом, пломбами и удаленных).

**I групп (КПУ< 9)**

**-** не имеющие хронических соматических заболеваний и поражений ЦНС;

- без выраженных стоматологических заболеваний и патологии прикуса;

- без вредных привычек;

- имеющие благоприятный семейный анамнез (соответствующая диета, здоровые зубы у родных,

хорошая гигиена полости рта, заинтересованность в здоровье).

Осмотр 1-2 раза в год. Гарантия на пломбы и протезирование 1 год.

**II группа (КПУ=10-12)**

**-** имеющие др. стоматологические заболевания в компенсированной форме (заболевания пародонта,

слизистой оболочки полости рта, ВНЧС);

- имеющие незначительно выраженные аномалии и деформации прикуса;

- имеющие хронические соматические заболевания в стадии компенсации.

Осмотр и санация 2 раза в год. Гарантия на пломбы и протезирование 6-12 мес.

**III группа (КПУ>12)**

**-** с тяжелыми хр. соматическими заболеваниями и болезнями эндокринной и ЦНС;

- с прогрессирующими или декомпенсированными заболеваниями пародонта, пародонта, слизистой оболочки полости рта, ВНЧС;

- лица страдающие, бруксизмом;

- имеющие выраженную патологию прикуса;

- имеющие вредные привычки;

- имеющие неблагоприятный семейный анамнез;

- имеющие факторы социального и производственного риска.

Осмотр и санация 3-4 раза в год. Гарантия на лечение и протезирование до 3-х мес.

Врач, при наличии положительной динамики имеет право увеличивать гарантийный срок до 6-12 мес., а при наличии у одного пациента нескольких факторов риска заболевания, врач имеет право уменьшить срок гарантии до минимума (1 час), заведомо объяснив пациенту все о сложившейся ситуации в ходе его лечения.

При соблюдении назначений врача и своевременной явке на профилактический осмотр (согласно записи врача, в амбулаторной карте), при положительной динамике гарантийный срок может быть продлен на 3-12 мес., согласно диспансерной группе.