«Утверждаю»

Генеральный директор ООО «Медалл Стоматология»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Черный Д.А.

Приложение №1

к приказу № 3 от 28.12.2019 года

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о гарантийных обязательствах и сроках службы**

**при оказании платных медицинских услуг**

**в клинике «Медалл»**

**(далее - Положение о гарантиях)**

1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Медалл Стоматология» (далее «Клиника») перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

3. Настоящее положение определяет гарантийные сроки и сроки службы на производимые в Клинике стоматологические услуги, работы, правила их установления и изменения.

4. Все работы и услуги выполняются на основании лицензии, в соответствии с существующими технологиями, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории Российской Федерации.

5. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической услуги, пациентам гарантируется:

- предоставление полной имеющейся информации о состоянии здоровья в доступной по форме (с учетом желания пациента получать ее);

- проведение при необходимости консультаций и консилиума врачей;

- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;

- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

- использование методов и технологий лечения, разрешенных к использованию;

- индивидуальный подбор анестетиков, с учетом возраста пациента, его аллергического статуса, показателей общего здоровья и собственного опыта врача;

- безопасность лечения - обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;

- установление полного диагноза;

- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;

- использование в работе материалов и лекарственных средств, в пределах их сроков годности;

- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

- динамический контроль процесса и результатов лечения;

- проведение мероприятий по устранению или снижению осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

- определение степени риска повторения или обострения выявленных заболеваний;

- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

6. **Гарантийный срок** – это период времени, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе потребовать безвозмездного (бесплатного) устранения выявленных недостатков. В период гарантийного срока Клиника обязуется устранить недостатки за свой счет, если не докажет, что данный случай не является гарантийным и неблагоприятные последствия связаны с обстоятельствами, возникшими после принятия работы Заказчиком вследствие нарушения им правил использования результата услуги, действий третьих лиц, непреодолимой силы, иных обстоятельств, предусмотренных настоящим Положением.

**Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям (стандартам), технологиям и условиям договора.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, то есть с момента оказания услуги. Средние гарантийные сроки на стоматологические услуги, предоставляемые в Клинике, указаны в Приложении № 1 к настоящему Положению о гарантиях.

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги. Конкретный гарантийный срок на оказанную услугу устанавливается лечащим врачом и указывается в медицинской документации с учетом обстоятельств установления гарантии.

**Обстоятельства установления гарантии** – это ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут оказать влияние на результат лечения определенным образом – позитивно, нейтрально или негативно:

- состояние здоровья пациента – наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные о здоровье);

- ситуация в полости рта пациента – как и насколько может повлиять на выполненную работу (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков);

- объем выполнения пациентом рекомендованного плана лечения – какие невыполненные рекомендации, как и насколько сильно могут ограничивать гарантии (пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана);

- сложность выполненной работы – необычность случая, запущенность заболевания, лечение ранее данного зуба, многофакторная причинная обусловленность;

- особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения – как и насколько они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных пациентом);

- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.

Отдельные обстоятельства установления гарантии указаны в п. 12 настоящего Положения.

Стоматологические услуги по некоторым стоматологическим заболеваниям, указанным в приложении № 3, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их оказание связано с большой степенью риска возникновения осложнений. Возникающие при этих заболеваниях осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

7. **Срок службы** – период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине. Срок службы результата услуги определяется периодом времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия услуги.

**Существенный недостаток** – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата услуги в соответствии с ее целевым назначением, либо который не может быть устранен без несоразмерных затрат (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае возникновения существенных недостатков в выполненной услуге пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата услуги или по причинам, возникшим до этого момента по вине Клиники. Указанное требование должно быть удовлетворено в течение 30 дней со дня его предъявления, с приложением подтверждающих документов.

8. Клиника доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии путем размещения информации на стенде, на сайте клиники [www.medall.clinic.ru](http://www.medall.clinic.ru), либо в виде записи в медицинской карте, гарантийном паспорте (талоне), либо в договоре, либо в Правилах оказания стоматологических услуг, либо в настоящем Положении.

9. Гарантия предоставляется при условии выполнения пациентом следующих требований:

- посещать своего лечащего врача не менее одного раза через каждые 6 месяцев от последнего приема, соблюдать периодичность профилактических осмотров назначенных лечащим врачом;

- осуществлять каждые 6 месяцев профессиональную гигиену полости рта;

- соблюдать все рекомендации лечащего врача (в том числе выполнение врачебных назначений, отказ от курения в целях достижения результата от проведенного лечения и др.);

- соблюдать сроки предполагаемого врачом лечения, выполнять согласованный план лечения;

- соблюдать индивидуальную гигиену полости рта;

- информировать врача обо всех изменениях, связанных с текущим состоянием здоровья на момент лечения;

- в случае обнаружения недостатков в оказанной услуге, обратиться в Клинику, не устранять недостатки в другой медицинской организации (при обращении в другую клинику за экстренной помощью пациент должен предоставить выписку из медицинской карты и снимки).

В случае несоблюдения пациентом установленных требований, гарантийные обязательства Клиники прекращаются.

10 . Лечащий врач имеет право установить более длительный гарантийный срок, при этом обязательно делается запись в медицинской карте (при условии полной санации и восстановления жевательной функции на 100 %). Лечащий врач имеет право продлить гарантийный срок на оказанную услугу при посещении пациентом профилактического осмотра через 6 месяцев после оказания определенной услуги, с обязательной записью в медицинской карте.

11. Гарантия не распространяется:

- В случае если в период действия гарантийного срока у пациента возникнут (проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения.

- В случае развития нового заболевания (патологии) зуба, не связанного с оказанной услугой.

- На услуги (работы) в случае отказа пациента от лечения в объеме, необходимом по медицинским показаниям (например: удаление старой пломбы, расширенный объем лечения глубокого кариеса с пломбировкой каналов и др.).

- В случае возникновения патологии связанной не с недостатком оказания услуги, а с риском, о котором пациент был предупрежден перед проведением лечения (медицинской манипуляции) с учетом процента успешности лечения.

12. Существующие врачебные методики не позволяют дать полной гарантии при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие подвижности зубов.

- Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в данном случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

- При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

- При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийный срок и срок службы уменьшается на все виды стоматологических услуг до 50%.

- На зубы, лечение которых проходило в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний ранее.

Об уменьшении срока гарантии на стоматологические услуги, работы лечащий врач сообщает пациенту и делает соответствующую запись в его медицинской карте.

13. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям.

- В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам в период гарантийного срока пациент первоначально должен обратиться к администратору Клиники (по телефону или лично) и изложить суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

- После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

- Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, а так же проведения экспертизы качества. В случае направления пациента на экспертизу в период срока гарантии, оплату экспертизы производит Клиника. Если заключением эксперта будет установлено, что случай не является гарантийным, недостатки в работе отсутствуют, то Клиника вправе потребовать от пациента возмещения расходов на оплату экспертизы. При отказе от проведения экспертизы пациент утрачивает право на гарантию.

14. В случае выявления существенного недостатка в выполненной работе, оказанной услуге в период срока службы пациенту так же необходимо обратиться к регистратору Клиники (по телефону или лично) и изложить суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. Обязанность по доказыванию наличия существенного недостатка, возникшего по вине Клиники, обнаруженного за пределами гарантийного срока, но в пределах срока службы, лежит на пациенте (в том числе необходимость проведения экспертизы).

15. В течение гарантийного срока и срока службы Пациент имеет право обратиться с письменным заявлением в Клинику с просьбой:

- в течение установленного гарантийного срока – устранить все допущенные по вине Клиники недостатки, обнаруженные пациентом;

- в течение установленного срока службы – устранить только существенные недостатки.

**Примечание:**

1. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине пациента, временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники снимается.

2. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше установленных Настоящим Положением, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Настоящим Положением устраняются за счет средств страховой компании.

Приложения:

1. Средние гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги, предоставляемые в Клинике.

2. Средние проценты успешности лечения, действующие в Клинике.

3. Перечень стоматологических услуг, на которые гарантийный срок не устанавливается, в силу их специфики.

Приложение № 1

к Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг в ООО «Медалл Стоматология».

**Средние гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги, предоставляемые в Клинике.**

*Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов терапевтической стоматологической помощи в клинике*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
| 1 | Пломба из «Vitrimer» | 3 мес | 6 мес |
| 2 | Пломба из стеклоиономерного цемента | 2 нед | 2 нед |
| 3 | Пломба из композита светового отверждения |  |  |
| 3.1 | I класс по Блэку | 1 год | 2 года |
| 3.2 | II класс по Блэку | 1 год | 2 года |
| 3.3 | III, IV, V класс по Блэку | 1 год | 2 года |
| 4 | Лечение каналов при осложненном кариесе: |  |  |
| 4.1 | Пульпиты | 1 год | 1 год |
| 4.2 | Периодонтиты | Без гарантии | Без гарантии |
| 5 | Пломбы из композита для дальнейшего протезирования | 6 мес | 1 год |
| 7 | Виниры (прямые реставрации), при условии ортогнатического, фиксируемого прикуса.  При сохранности целостности зубного ряда в боковых отделах не менее, чем на 80% | 1 год | 2 года |

ПРИМЕЧАНИЯ:

1. Указанные сроки гарантии и сроки службы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса.

2. При КПУ зубов 13-18 - сроки службы сокращаются на 30%

3. При КПУ >18 - сроки службы сокращаются на 50%

4. При не проведении профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуального графика (минимум 1 раз в 6 месяцев), сроки сокращаются на 60%

5. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки сокращаются на 70%.

**КПУ** – стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта, а именно: количество удаленных зубов, вылеченных зубов и зубов, требующих лечения.

*Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов ортопедической стоматологической помощи в стоматологической клинике*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Срок гарантии | Срок службы |
| 1 | Вкладки: |  |  |
| 1.1 | Из металла | 1 год | 2 года |
| 1.2 | Из циркония | 1 год | 2 года |
| 2 | Виниры | 1 год | 2 года |
| 3 | Постоянные, Мостовидные Протезы, коронки: |  |  |
| 3.1 | цельнолитые | 1 год | 2 года |
| 3.2 | Из безметалловой керамики | 1 год | 2 года |
| 3.3 | Из циркония | 1 год | 2 года |
| 3.4 | Из  Металлокерамики и недрагоценного металла | 1 год | 2 года |
| 4 | Бюгельные протезы (съемные) | 1 год | 2 года |
|  | Пластиночные протезы (съемные) | 6 мес | 1 год |
| 5 | Временные пластиночные протезы разобщающиеся, иммедиат протезы (при условии проведения плановых перебазировок 1 раз в 1-1,5 мес.) | 6 мес | 1 год |
| 6 | Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы: |  |  |
| 6.1 | -съемная каппа | 6 мес | 1,5 года |
| 6.2 | -несъемный ретейнер | 6 мес | 1,5 года |

ПРИМЕЧАНИЯ:

1. Гарантии в полном объеме действуют только при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов.

В остальных случаях сроки устанавливаются индивидуально.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии сокращаются на 50%.

3. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантии аннулируются.

4. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии у пациента системных заболеваний гарантии не определяются.

*ИМПЛАНТОЛОГИЯ*

Гарантия на дентальные имплантаты – 1 год. Срок службы - 5 лет и более.

Гарантии распространяются:

- На пациентов, не имеющих *относительных и абсолютных* противопоказаний только при условии посещения пациентами профилактических осмотров после установки имплантатов, согласно, индивидуального графика, но не реже 1 раза в 6 месяцев к врачу имплантологу.

Гарантии на установку имплантатов не распространяются:

- На пациентов, имеющих *относительные* противопоказания к операции постановки имплантатов на момент сбора анамнеза, проведения операции, а также выявленные в процессе посещения профилактических осмотров, в момент отторжения имплантатов.

- На пациентов, имеющих *абсолютные* противопоказания, выявленные в процессе профилактических осмотров, в момент отторжения имплантатов.

- В случае отсутствия у Пациентов абсолютных и относительных противопоказаний, посещающего, согласно графика профилактические осмотры и проводящего профессиональную гигиену полости рта, выполняющего все рекомендации и назначения врача имплантолога, Клиника гарантирует, что в случае отторжения имплантата, однократную бесплатную повторную установку имплантата.

Костнопластические и мягкотканые операции без гарантии.

Все возвраты, повторные установки имплантата производятся только после рассмотрения врачебно-экспертной комиссией на основании личного заявления пациента (в срок 14 дней).

Комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья пациента для уточнения причин повлекших к отторжению имплантата.

Все отказы от предоставления пациентом выписок из истории болезни, проведения дополнительных анализов, получение консультаций и заключений у врачей смежных специальностей, необходимых для оценки состояния здоровья пациента приводит к аннулированию гарантийных обязательств.

После окончания 2-го этапа имплантологического лечения (протезирование на имплантатах) Пациент обязан:

Посещать врача ортопеда для проведения контроля за конструкцией:

- в первый год – 1раз в 3 месяца

- со 2-го года – 1 раз в 4месяца.

Проводить профессиональную гигиену полости рта минимум 1 раз в 6 месяцев. При необходимости по назначению врача – чаще.

В случае протезирования несъемными конструкциями на временном цементе проводить плановую перецементировку (цена согласно прейскуранту).

В случае проведения протезирования на имплантатах съемными конструкциями пациент обязан посещать врача ортопеда не реже 1 раза в 6 месяцев, с целью перебазировки базиса протеза, а также замены элементов (цена согласно прейскуранту).

При изготовлении тотальных конструкций на имплантатах и по показаниям Пациент обязан пользоваться разобщающей каппой. Для контроля использования каппы и в целях определения срока изготовления новой каппы, осмотр не реже 1-го раза в 4-е месяца.

**ПРИ НЕСОБЛЮДЕНИИ ГРАФИКА КОНТРОЛЬНЫХ ОСМОТРОВ ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА АННУЛИРУЮТСЯ!**

Приложение № 2

к Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг в ООО «Медалл Стоматология».

**Средние проценты успешности лечения, действующие в Клинике.**

1. Обработка и пломбирование корневых каналов:

- при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85 % случаев.

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции Вашего организма и состояния зубов.

2. Постановка имплантантов:

Мы гарантируем полное приживление имплантантов в 97 % случаев.

Поставленные у нас имплантанты надежно служат от 5 лет и более.

Если после проведенной операции (до протезирования) происходит отторжение имплантанта - пациенту делается однократная бесплатная повторная имплантация. Мы также во всех случаях гарантируем пациенту:

- Обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантантов.

- Использование сертифицированных титановых имплантантов ведущих зарубежных фирм.

- Безболезненность установки имплантанта.

- Врачебный контроль за процессом приживления имплантанта.

3.Удаление зуба:

Мы гарантируем, что во всех случаях удаление зуба произойдет:

- Безболезненно

- С адекватным хирургическим вмешательством

Мы также гарантируем бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:

- Воспаление

- Кровотечение

- Отек

- Боль

4. Заболевание пародонта ( воспаление десны и окружающих зуб тканей ):

Мы гарантируем в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач)

- Излечение гингивита

- Остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб

- Сохранение зубов на длительный период

Приложение № 3

к Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг в ООО «Медалл Стоматология».

**Перечень стоматологических услуг, на которые гарантийный срок не распространяется в силу их специфики**

- Профессиональная гигиена полости рта (чистка зубов).

- Отбеливание зубов.

- Наложение повязки (временной пломбы).

- Временные ортопедические конструкции (в том числе пластмассовые коронки).

- Операция удаления зуба.

- Операция цистэктомии с резекцией верхушки корня.

- Операция по установке зубного имплантата, в случае если имеются противопоказания.

- Лечение заболеваний связанных с воспалением периодонта и пародонта.

- На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

- На пломбы при разрушении более 50% зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования.

- Ортодонтическое лечение.