

Утверждаю

Ген. директор ООО «ВИТА-ДИШ»



Положение

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи.

Настоящее Положение определяет основные правила установления и предоставления гарантий на работы и услуги, оказываемые пациентам в стоматологии «ВИТА-ДиШ», в целях соблюдения прав пациентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и разрешения возможных противоречий в отношениях сторон при оказании медицинских услуг.

Правовыми основаниями для установления гарантийных обязательств и сроков являются:

**Конституция РФ;*

**Закон РФ « Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан»;*

**Закон РФ « О защите прав потребителей»;*

** Настоящее Положение.*

Основные понятия :

Безусловные гарантии- это гарантии на соблюдение медицинских канонов, отраслевых стандартов и прав потребителей услуг.

Прогнозируемые гарантии- это гарантии предвидимые и устанавливаемые с учетом выявленных обстоятельств. Такие гарантии даются :

-либо в виде сроков (гарантийного срока и срока службы) бесплатного устранения недостатков, обнаруженных после лечения и возникших не по вине пациента;

-либо в виде процента успешности лечения (если сроки не могут быть определены в силу специфики данного стоматологического вмешательства).

Срок службы- это период пользования результатами работы врача при наличии конкретных обстоятельств (время службы пломбы или ортопедической конструкции)

Гарантийный срок- это период бесплатного устранения Клиникой устранимых недостатков, которые являются следствием мелких недоделок, неучтенных врачом обстоятельств или его ошибок.

Устранимые недостатки- подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, корректировка цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовка ложа съемного зубного протеза.

Обстоятельства установления гарантий- это ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут сказаться на результатах 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 анкеты о здоровье)

-ситуация в полости рта пациента(учитываются жалобы, данные осмотров и снимков)

-объем выполнения пациентом рекомендованного плана лечения(пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана)

-сложность выполненной работы- необычность случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность.

С учетом указанных обстоятельств в конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть увеличены или уменьшены по сравнению со средними.

Необходимые условия сохранения гарантии:

- 1.выполнение всех рекомендаций врача;
- 2.прохождение профилактических осмотров в сроки , указанные врачом;
- 3.соблюдение правил ухода за полостью рта;

4. исправление недостатков лечения только в клинике «ВИТА-ДИШ».

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно Клиника гарантирует:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле)
- проведение консультации
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи
- учет показателей общего состояния здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций
- установление полного диагноза
- составление рекомендуемого и альтернативного плана лечения
- индивидуальный подбор анестетиков, учитывая возраст пациента, аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов
- безопасность лечения обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов
- тщательное соблюдение технологий лечения, а также специальные средства контроля качества работы
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности
- проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом
- динамический контроль процесса и результатов лечения
- определение 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.

Таблица

Виды работ	Средние гарантийные сроки
<i>Терапевтическая стоматология (постановка пломб, эстетическая реставрация зубов)</i>	
<i>Пломба из композиционного светоотверждаемого материала</i>	
<i>Кариес на жевательной поверхности зуба(без восстан. контактного пункта)</i>	<i>1,5 года</i>
<i>Кариес на контактной поверхности премоляров и моляров (с восстановлен. контактного пункта)</i>	<i>1,5 года</i>
<i>Кариес на контактной поверхности резцов и клыков (с восстановлением контактного пункта)</i>	<i>1,5 года</i>
<i>Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области</i>	<i>6 мес.</i>
<i>Покрытие пломбирочным материалом вестибулярной(губной, щечной) поверхности зубов всех групп</i>	<i>6 мес.</i>
<i>Восстановление культи зуба</i>	<i>3 мес.</i>
<i>Ортопедическая стоматология (протезирование зубов)</i>	
<i>Вкладка культевая штифтовая</i>	<i>1 год</i>

металлическая(кобальто- хромовый сплав)	
Коронка(и) ,мостовидные протезы: Металлокерамические(кобальто-хромовый сплав)	1 год
Цельнометаллические литые	1 год
Бюгельные протезы:	
-с фиксацией при помощи кламмеров	1 год
-с фиксацией при помощи замковых креплений	1 год
Пластиночные протезы:	
-частичный съемный протез	1 год
-полный съемный протез	1 год
-пластинка с 1-3 зубами	3 мес.

Примечание:

Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы (услуги) не указанные в таблице:

- эндодонтическое лечение;*
- профессиональная гигиена;*
- наложение повязки (временная пломба);*
- операция удаления зуба.*