

Утверждено
Общество с ограниченной
ответственностью «Люмена» в лице
филиала в городе Северске «Клиника
внимательной медицины «О2»

Директор филиала  Пашеева Т.А.



ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ

Общество с ограниченной ответственностью «Люмена» в лице филиала в городе
Северске «Клиника внимательной медицины «О2»

01 февраля 2022 г.

1. Настоящее Положение разработано в целях урегулирования взаимоотношений, возникающих между Обществом с ограниченной ответственностью «Люмена» в лице филиала в городе Северске «Клиника внимательной медицины «О2» (далее – Клиника) и пациентом/заказчиком при оказании стоматологической помощи и выполнении гарантийных обязательств. Клиника руководствуется:

- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Утвержденными отраслевыми стандартами.

Гарантия (фр. *garantie*) - ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.

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

3. 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.

4. 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).

5. **Стоматологическая услуга, работа** - овеществленный результат оказанной услуги.

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 (услуги) Заказчиком

вследствие нарушения им правил использования результата работы (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.

Согласно Закону РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «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. 10 настоящего Положения.

Стоматологические услуги по некоторым стоматологическим заболеваниям, указанные 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.

6. 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 о вещественного результата оказанной 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.

Клиника доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии путем размещения информации на стенде, на сайте Клиники либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре.

7. Правила Пользования услугами, имеющими овеществленный результат, влияющий на сохранение гарантийного срока:

- 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, влияющие на качество услуги (в том числе выполнять врачебные назначения, 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 (при обращении в другую клинику за экстренной помощью пациент должен предоставить выписку из медицинской карты и снимки).

В случае несоблюдения пациентом настоящих правил пользования услугами, гарантийный срок прекращается досрочно, в момент допущения нарушения, влияющего на результат (качество услуги). Бремя доказывания причин возникновения недостатков распределяется в общем порядке в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

8. Лечащий врач имеет право установить более длительный гарантийный срок, при этом делается запись в медицинской карте об условиях сохранения гарантийного срока. Лечащий врач имеет право продлить гарантийный срок на оказанную услугу при посещении пациентом профилактического осмотра каждые 6 месяцев после оказания определенной услуги, соблюдением всех рекомендаций по уходу и выполнению полного плана лечения с обязательной записью в медицинской карте.

9. К гарантийным случаям не относятся случаи возникновения осложнений ухудшения состояния здоровья, не связанных с качеством самой услуги:

- В случае если 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.

- в случае отказа пациента от лечения в объеме, необходимом по медицинским показаниям (например, отказ пациента от удаления 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.

10. Гарантийный срок может устанавливаться врачом в зависимости от степени тяжести заболевания зубов, десен, а также с учетом следующих объективных факторов, влияющих на способность сохранить достигнутый результат лечения:

▪ Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз. Для сохранения положительного результата лечения необходимо проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год.

▪ При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме.

▪ При неудовлетворительной гигиене полости рта, влияющих на качество выполненной работы (оказанных услуг), гарантийный срок и срок службы уменьшаются на 50%.

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

• В других случаях, предусмотренных настоящим Положением.

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

11. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям:

В случае возникновения любых замечаний (недостатков) к выполненным работам и оказанным услугам в период гарантийного срока пациент вправе обратиться в Клинику к регистратору (по телефону, лично) и изложить суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

После осмотра лечащим врачом Клиника принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

Клиника может предложить пациенту предоставить документы, подтверждающие соблюдение рекомендаций врача, данных при установлении гарантии. Клиника оставляет за собой право 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 требования пациента разрешаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В случае выявления существенного недостатка в выполненной работе, оказанной услуге в период срока службы пациенту так же следует 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 течение гарантийного срока Пациент имеет право обратиться с письменным заявлением в Клинику с просьбой устранить допущенные по вине Клиники недостатки, обнаруженные пациентом.

Примечание:

1. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине пациента, временные конструкции не заменены на постоянные, то это непосредственно влияет на невозможность достижения и (или) сохранения положительного результата лечения (выполненных работ), и соответственно влечет прекращение гарантии.

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

Особые условия:

1. Гарантийные сроки и сроки службы о вещественных результатов терапевтической стоматологической помощи в Обществе с ограниченной ответственностью «Люмена» в лице филиала в городе Северске «Клиника внимательной медицины «О2»
2. Средние проценты успешности лечения, действующие в клинике
3. Перечень стоматологических услуг, на которые гарантийный срок не распространяется в силу их специфики

Приложения:

1. Приложение № 1: Гарантийные сроки и сроки службы о вещественных результатов терапевтической стоматологической помощи в Обществе с ограниченной ответственностью «Люмена» в лице филиала в городе Северске «Клиника внимательной медицины «О2»
2. Приложение № 2: Средние проценты успешности лечения, действующие в Обществе с ограниченной ответственностью «Люмена» в лице филиала в городе Северске «Клиника внимательной медицины «О2»
3. Приложение № 3: Перечень стоматологических услуг, на которые гарантийный срок не распространяется в силу их специфики

**Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов терапевтической
стоматологической помощи в Обществе с ограниченной ответственностью
«Люмена» в лице филиала в городе Северске
«Клиника внимательной медицины «О2»**

1. Гарантийный срок на овеществленный результат устанавливается 1 год
2. Срок службы овеществленного результата оказанной услуги соответствует заявленному производителем материалов
3. Гарантийный срок может быть изменен лечащим врачом в соответствии с пп. 7-8 настоящего положения о гарантиях.

**Средние проценты успешности лечения, действующие
в Обществе с ограниченной ответственностью «Люмена» в лице филиала в городе
Северске «Клиника внимательной медицины «О2»**

Обработка и пломбирование корневых каналов

Опыт нашей клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 96 % случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции Вашего организма и состояния зубов.

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

Стоматологические услуги, на которые гарантийный срок не распространяется в силу их специфики, а также в связи с отсутствием о вещественного результата:

1. Профессиональная гигиена полости рта (чистка зубов).
2. Отбеливание зубов.
3. Наложение повязки (временной пломбы).
4. Временные ортопедические конструкции (в том числе пластмассовые коронки).
5. Операция удаления зуба.
6. Операция цистэктомии с резекцией верхушки корня.
7. На костнопластические и мягкотканые операции.
8. Лечение заболеваний, связанных с воспалением пародонта.
9. На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.