Утверждаю
Генеральный директор
ООО «Медилайф+»
_____/Салсанов Р.Т.
21.06.2021г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГАРАНТИЙ

в стоматологической клинике ООО «Медилайф+»

1. **Основные Положения**

Настоящее Положение определяет основные правила установления и предоставления гарантий работы и услуги, оказываемые пациентам в стоматологической ООО«Медилайф+» (далее «Клиника»), в целях соблюдения прав пациентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и разрешения возможных противоречий в отношениях сторон при оказании медицинских услуг.

2. **Правовые основания и термины**

Правовыми основаниями для установления гарантийных обязательств и сроков являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- Закон РФ «О защите прав потребителей»;
- Настоящее Положение.

Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

- Гарантия - ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.
- Безусловные или обязательные гарантии - это гарантии на соблюдение медицинских канонов, отраслевых стандартов и прав потребителей услуг.
- Гарантии клиники — это гарантии, предвидимые и устанавливаемые с учетом выявленных обстоятельств, опыта врача и используемых технологий. Такие гарантии даются в виде сроков (гарантийного срока и срока службы) бесплатного устранения недостатков, обнаруженных после лечения и возникших не по вине пациента;
- Срок службы - это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность пользования результатами работы/услуги по паэначению и пести ответственность в рамках действующего законодательства.
- Гарантийный срок - это период бесплатного устранения Клиникой недостатков.
- Обстоятельства установления гарантий — это ряд объективных факторов, которые могут сказаться на результатах лечения определенным образом - позитивно, нейтрально или негативно:

1. состояние - изменения организма, возникающие в связи с воздействием патогенных и/или физиологических факторов и требующие оказания медицинской помощи
2. состояние здоровья пациента - наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на медицинское вмешательство (выбор, результаты, срок службы);
3. сложность оказанной услуги - необычность случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность;
4. особенности использованных технологий и материалов: вариантов лечения - как и сколь явно они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использовавшихся врачом или выбранных пациентом);
5. особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять жа 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.

3. Гарантии по закону

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 и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование методов и технологий лечения, применяемых в нашей клинике;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его 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;
- точную диагностику, достигаемую при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;

- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- проведение мероприятий по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- совокупность обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов, оказания качественной медицинской услуги.

4. Правила предоставления гарантий

1. гарантии Клиники устанавливаются на стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы), гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

2. Эффективное и безопасное использования результатов стоматологических услуг по истечении гарантийного срока возможно при условии прохождения контрольных осмотров в соответствии с рекомендациями врача, но не реже одного раза в шесть месяцев.

3. В клинике установлены средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев лечения, где таковые могут быть установлены (раздел 6 настоящего Положения);

4. В конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) гарантийные сроки могут быть больше или меньше «средних». Лечащий врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в каждом конкретном случае.

5. Гарантийные сроки на медицинские услуги, в некоторых случаях, могут быть увеличены, при соблюдении дополнительных рекомендаций, устанавливаемых лечащим врачом в случае необходимости. Окончательное решение об увеличении гарантийных сроков принимает лечащий врач.

5. Медицинские услуги, на которые не устанавливаются гарантийные сроки и сроки службы.

На отдельные виды стоматологических услуг их специфики Клиника не устанавливает гарантийные сроки и сроки службы, так как эго не представляется возможным:

- лечение корневых каналов лечение зубов

- профессиональная гигиена полости рта
- пародонтологическое лечение
- отбеливание зубов
- замена втулок (матриц) в съемных протезах
- хирургическое лечение (кроме имплантации)
- ортодонтическое лечение (кроме ретейнеров и ретенционных капп)

Гарантия не распространяется на износ материалов и конструкций и на повреждения, вызванные неправильный использованием, небрежностью или несчастным случаем.

6. Гарантийные сроки и сроки службы, установленные в клинике:

Терапевтическая стоматология:

Вид услуг	Срок гарантии	Срок службы
Пломба, эстетическое восстановление	1 год	3 года
Пломба при разрушении более объема коронковой части более 3-х поверхностей)	1 мес	1 мес
Шинирование волоконным материалом	6 мес	6 мес
Пломба по поводу лечения ка кариеса, пульпита молочных зубов	3 мес	3 мес

Ортопедическая стоматология

Вид услуг	Срок гарантии	Срок службы
Временные пластмассовые коронки	1 мес	1 мес
Временные протезы, каппы	1 мес	2 мес
Вкладка	1 год	5 лет
Винир	1 год	5 лет
Коронки металлические	1 год	5 лет
Коронки металлокерамические	1 год	5 лет
Коронки на основе диоксида циркония	1 год	5 лет
Мостовидные протезы	1 год	5 лет
Бюгельные протезы	6 мес	6 мес
Пластинчастые протезы	6 мес	6 мес

Протезы после починок	1 сутки	1 мес

Хирургическая стоматология:

Вид услуг	Срок гарантии	Срок службы
Установка имплантата	1 год	Не ограничен

В случае отторжения дентального имплантата в течение года с момента его установки клиника гарантирует проведение бесплатной повторной операции имплантации и протезирование имплантата.

В случае отторжения дентального имплантата более, чем год с момента его установки, пациент платит за процедуру установки имплантата (стоимость самого имплантата не оплачивает) и полную стоимость изготовления новой ортопедической конструкции.

При отсутствии возможности проведения повторной операции имплантации по медицинским показаниям созывается консилиум, который определяет дальнейшую тактику лечения.

Ортодонтия:

Вид услуг	Срок гарантии	Срок службы
Несъемный ретейнер	6 мес	6 мес
Ретенционные каппы	1 мес	1 мес

7. Удовлетворение претензий по гарантийным срокам

Клиника выполняет установленные прогнозируемые гарантии при полном соблюдении пациентом условий Договора возмездного оказания медицинских (стоматологических) услуг, а также при соблюдении следующих условий:

1. если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не 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, если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
2. если пациент будет посещать клинику для профессиональной гигиены полости рта с частотой, рекомендованной врачом;
3. если пациент будет посещать осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
4. если в период лечения в клинике пациент не будет переделывать и исправлять результаты услуг в другом лечебном учреждении, или самостоятельно;
5. если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит Клинике выписку из амбулаторной карты и результаты обследований, фиксирующие результаты вмешательства;
6. если выявленные недостатки наших услуг будут исправляться в Клинике;

7. если не произойдут события (внешние травмирующие воздействия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
8. если пациент не нарушил правила эксплуатации результатов стоматологических работ (услуг) указанных в рекомендациях и информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство.

Все установленные врачом/врачами и согласованные с пациентом гарантии на каждую оказанную услугу фиксируются в документах, которые подписываются пациентом и хранится в его медицинской документации.

В случае увеличения лечащим врачом гарантийных сроков (согласно п.4), в гарантийный талон вносятся соответствующие изменения.

8. Заключительные положения

Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми врачами и персоналом Клиники при оказании медицинских услуг пациентам. Изменения в настоящее Положение, установление отличных от установленных средних гарантийных сроков и сроков службы вносятся приказом Генерального директора Общества.