**Утверждаю**

**Директор ООО «ЛОЛДЕНТ»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_З.Е.Степанова**

**«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016г.**

**Положение**

**о порядке предоставления гарантий**

**на стоматологические услуги в «Стоматологии «ЛОЛДЕНТ»**

**(ООО «ЛОЛДЕНТ»)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. № 1006).

1.2. Настоящим Положением «Стоматология «ЛОЛДЕНТ» (ООО «ЛОЛДЕНТ») (далее – Клиника) определяет виды гарантий на стоматологические услуги для своих пациентов, правила и порядок их установления и изменения, а также устанавливает срок службы на проводимые в клинике стоматологические услуги и работы.

1.3. **Гарантийный срок** – это период, в течении которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе обратиться в Клинику для безвозмездного устранения этих недостатков.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги. 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.

1.4 **Срок службы**- период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать  Потребителю возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата услуги определяется периодом времени, в течение которого результат оказанной услуги пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия услуги пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

**Существенный недостаток**- это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата оказанной услуги в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например, полный перелом протеза, не подлежащий починке, выпадение пломбы).

**Клиника обязана:**

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

- в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки.

**2. Безусловные гарантии**

2.1. Клиника предоставляет своим пациентам безусловные гарантии в стоматологии, соответствующие медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечающие законодательству Российской Федерации.

2.2. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно пациентам Клиники гарантируется:

- 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;

- 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;

- точная диагностика, достигаемая 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, с постоянным контролем и соблюдением сроков годности;

- использование материалов и оборудования разрешенных к использованию и имеющих сертификат соответствия;

- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

- контроль процесса и результатов лечения;

- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;

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

**3. Правила предоставления гарантий**

3.1. В Клинике Гарантийный срок устанавливается только на работы, услуги, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы и т.п.

3.2. Гарантийные сроки на оказанные услуги устанавливаются согласно Приложения к настоящему Положению.

3.3. Необходимым условием для предоставления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а так же 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 лечащему врачу или регистратору Клиники и незамедлительно явиться на прием к специалисту.**

3.5. Гарантийные обязательства выполняются Исполнителем в полном объеме в случае, если у пациента отсутствуют, либо не возникают вновь такие состояния организма, которые прямо, либо косвенно влияют, либо могут повлиять на состояние полости рта, такие как:

- длительный прием лекарств,

- воздействие вредных факторов, заболеваний, состояний (остеопороз, новообразования)

- беременность и т.п.

3.7. **Гарантийные обязательства не выполняются** Исполнителем при действиях Пациента, ухудшающих состояние полости рта (неудовлетворительный индекс гигиены полости рта, спортивные травмы, несчастные случаи, механические повреждения полученные в процессе надкусывания, открывания зубами (протезами) твердых предметов, пирсинг языка и губ и т.д.).

3.8. 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 медицинских показаний.

3.9. Гарантийный срок устанавливается врачом Клиники (в полном, либо сокращенном размере, в том числе может быть не установлен), подкрепляется обоснованием в медицинской карте, и указывается в Акте выполненных работ.

С условиями гарантии необходимо ознакомить пациента под роспись в Акте выполненных работ.

3.10. Гарантия прекращается свое действие в случае не предоставления Пациентом достоверных сведений о состоянии здоровья (например - наличия хронических заболеваний).

**4. Дополнительная гарантия.**

4.1. В Клинике может быть установлен максимальный гарантийный срок 5 лет при условии **полной санации полости рта и восстановления жевательной функции**.

Под полной санацией полости рта и восстановлением жевательной функции в соответствии с планом лечения, понимается комплекс лечебно-профилактических мероприятий по оздоровлению полости рта, выявлению и устранению патологических изменений и функциональных нарушений органов полости рта, предупреждению стоматологических заболеваний и включает в себя лечение кариеса зубов и его осложнений (пульпит и периодонтит), устранение дефектов тканей зуба некариозной природы, исправление деформированных зубов и челюстей, протезирование, удаление зубного камня, устранение очагов инфекции и интоксикации, удаление зубов, ортодонтическое и ортопедическое лечение.

4.2. Обязательным условием сохранения предоставленной 5-ти летней гарантии, является посещение Пациентом Клиники для прохождения профилактических осмотров и проведения профилактической гигиены полости рта с периодичностью 1 раз в 6 месяцев в течение всего срока действия предоставленной гарантии.

4.3. В случае невыполнения Пациентом условий п. 4.1. и п. 4.2 настоящего Положения, гарантийные сроки на оказанные услуги (выполненные работы) устанавливаются согласно Разделу 3 настоящего Положения.

**5. Гарантия не распространяется**

5.1. На зубы, эндодонтически ранее леченые в других клиниках.

5.2. На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а так же на зубы, ранее леченые в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.

5.3. На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

5.4. На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

**6. Прекращение действия гарантии**

6.1. Пациент лишается гарантии и права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований:

- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;

- при несоблюдении рекомендаций врача;

- при несоблюдении гигиены полости рта;

- при неявке на очередной профилактический осмотр;

- при исправлении недостатков в других клиниках без согласования с руководством Клиники и (или) лечащим врачом.

**7. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям**

7.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам пациент должен обратиться в Клинику (по телефону или лично) и, изложив суть проблемы, записаться на прием к лечащему врачу.

7.2 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, вплоть до отправления пациента на экспертизу. При отказе от проведения от экспертизы пациент теряет право на гарантии.

**8. Особые условия**

8.1. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза. Клиника гарантирует функционирование зубного протеза сроком на 1 календарный год. Гарантийный срок исчисляется с момента установки готового зубного протеза.

8.2. Отдельные виды работ (услуг) на которые в ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- эндодонтическое лечение

- профессиональная гигиена полости рта

- наложение повязки (временной пломбы)

- операция удаления зуба

- ортодонтическое лечение

- операция по установке зубного имплантата

- пародонтологическое лечение

- отбеливание зубов

- операция цистэктомии с резекцией верхушки корня

- лечение молочных зубов