

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач Областная
К.В. Руденко
«08.08.2012» г.



Положение о гарантийных сроках на стоматологические услуги в ГБУЗ СО «СОБ№2»

Настоящее Положение регулирует взаимоотношения, возникающие между ГБУЗ СО «СОБ№2» (далее по тексту - Клиника) и Пациентом, при оказании медицинской стоматологической помощи.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ № 2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", ФЗ от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изм. и доп.).

1.2. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности. Клиника, как исполнитель стоматологических (ортопедических) услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. Пациент, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Пациент вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него Клиникой вещь;
- гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.

2.2. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям стандарта, протокола, алгоритма оказания и технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Клиники, или заключением независимого эксперта.

2.3. Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, и др.

2.4. Срок службы товара (услуги) исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. На протяжении установленных сроков службы Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

2.5. Существенный недостаток - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы). В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Клиники, Пациент вправе предъявить Клинике требование о безвозмездном устранении недостатков в пределах срока службы. Клиника должна начать устранение недостатка в течение 20-ти рабочих дней с момента предъявления данного требования.

2.6. Безусловные гарантии в стоматологии – обязательства, гарантированные медицинскими организациями пациентам по вопросам соблюдения применяемых стандартов, протоколов, технологий и методик лечения стоматологических заболеваний, квалификационных требований врачей-специалистов, условий санитарно-противоэпидемиологического режима в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.7. Прогнозируемые гарантии – это предвидение врачом-специалистом определенных результатов лечения с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

3.1. Безусловные гарантии в стоматологии даются Пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий.

3.2. Безусловные гарантии в стоматологии:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- соблюдение врачебной тайны и неразглашение персональных данных пациента;
- 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 разрешенных методов и технологий лечения;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения в медицинских организациях, оказывающих стоматологические услуги;
- 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 расходных материалов и медикаментов, не утративших сроков годности;
- использование материалов и медикаментов, имеющих сертификаты соответствия;
- использование только сертифицированного оборудования;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно действующих стандартов и протоколов 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 отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

3.3. На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный (овеществленный) результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

3.4. На протяжении установленных сроков службы Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Клиники.

3.5. Прогнозируемые гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет Пациенту;
- по согласованию с Пациентом до (предварительно) и после лечения.

3.6. При установлении каждому Пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы) врач обязан учесть и разъяснить пациенту обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- состояние общего здоровья пациента;
- объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, индекс уровня гигиены полости рта (зафиксированный в медицинской документации на момент первичного обращения), повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- сложность данного случая лечения;
- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
- особенности профессиональной деятельности Пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения;
- обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта.

3.7. Прогнозируемые гарантии выполняются при условии:

- если Пациент будет соблюдать гигиену полости рта в соответствии с графиком, установленным медицинским специалистом клиники, и другие рекомендации врача-специалиста;
- если Пациент соблюдает сроки осмотров, рекомендованные врачом-стоматологом;
- если в период лечения у врача Пациент не будет лечить то же самое заболевание у специалиста другой медицинской организации любой формы собственности, оказывающей стоматологические услуги;
- если при обращении за неотложной помощью в другую медицинскую организацию любой формы собственности Пациент предоставит выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки (или их описание), фиксирующие результаты вмешательства;
- если выявленные недостатки работы врача-специалиста будут исправляться в этой медицинской организации;
- 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, получение травм, повлекших утрату протезов и реставраций, и пр.), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения.

3.8. Врач обязан регистрировать в медицинской документации все факторы, влияющие на гарантийный срок и срок службы (хронические заболевания, применяемые пациентом лекарственные препараты, условия труда, вредные привычки, уровень гигиены, интенсивность кариеза, состояние прикуса, нарушение рекомендаций и пр.).

3.9. Ремонт, устранение дефекта во время гарантийного срока осуществляется бесплатно. При этом гарантийный срок продлевается на время, затраченное на устранение поломки (дефекта), с момента обращения Пациента в Клинику.

3.10. В отдельных сложных случаях, с обязательным письменным согласием Пациента, лечение или обследование могут проводиться без гарантированно позитивного результата.

3.11. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики (в результате перечисленных ниже видов лечения Пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия (овеществленный результат), а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- профессиональная гигиена полости рта;
- лечение заболеваний тканей пародонта;
- отбеливание зубов;
- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, не возможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (невозможность пройти канал на необходимую длину);
- извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении в другой медицинской организации;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.);

- операции по дентальной имплантации (за исключением операций по установке имплантатов в собственную кость достаточного объема).

3.12. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии в виде информации на стенде, и в виде записи в медицинской карте (далее - медицинская/амбулаторная карта)).

3.13. В соответствии с действующим законодательством Клиника обязана:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные Пациентом;
- в течение установленного срока службы, устранять только существенные недостатки;
- обязана назначить Пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами) в соответствии с установленными стандартами и протоколами.

3.14. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент должен обратиться в регистратуру Клиники (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.15. В случае некачественно оказанной медицинской помощи, по мнению Пациента, Пациент должен обратиться к главному врачу Клиники в письменной форме.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Клиники, устанавливается в соответствии с настоящим Положением и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 4.2. настоящего Положения.

4.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе носки. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

4.3. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания), установленных до начала лечения и зафиксированных в медицинской документации;

- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- Пациент является активным курильщиком;
- другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

6.1. Гарантии не распространяются (прекращаются) на следующие случаи:

6.1.1. Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.

6.1.2. Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.

6.1.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.

6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Клиника вправе продолжить оказание Пациенту стоматологических услуг без предоставления гарантий.

6.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, периодическое наблюдение за имплантатами и т. д.), в том числе гарантии прекращаются с момента неявки Пациента в Клинику на бесплатный плановый профилактический осмотр более одного месяца с установленной даты.

6.1.6. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению гигиены полости рта. Обязательными к выполнению пациентом являются следующие назначения:

- прохождение гигиены полости рта перед началом имплантации или сложного удаления не позднее 2-х месяцев до даты операции, как профилактика инфекционных осложнений (за исключением обращений по острой боли);
- прохождение гигиены полости рта после установки имплантов не реже 1 раза в 6 месяцев;