**ООО «Стоматологический центр Ангелина»**

**170100, г. Тверь, ул.Новоторжская, д.14
Тел. 8(4822)34-15-17
e-mail:** **stom\_angelina@mail.ru**

**www.angelina-tver.ru
ИНН 6950082980 КПП 695001001**

**ОГРН 1086952011860
Банковские реквизиты:
Р\с 40702810219000000977
в Тверском РФ ОАО «Россельхозбанк» г.Тверь**

**Кор/сч 30101810600000000795 БИК 042809795**

**Лицензия ЛО-69-01-000083 от 20.08.2008 (бессрочная)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Утверждаю с "05" октября 2012 года

Директор ООО «СЦ Ангелина»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Зинкина А.А.

# ПОЛОЖЕНИЕ

**"О предоставлении гарантий в ООО «Стоматологический центр Ангелина»**

**Клиника строго руководствуется:**

* **Основами законодательства РФ «Об охране здоровье граждан»**
* **Федеральным законом РФ «О защите прав потребителей»**
* **Отраслевыми стандартами, указаниями**

**Гарантия – ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.**

**Безусловные гарантии в нашей клинике даются пациентом всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам об охране здоровья граждан и защите прав потребителей.**

В БЕЗУСОВНОМ, ОБЯЗАТЕЛЬНОМ порядке мы гарантируем:

* предоставлении полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента (с учётом их права и желания получать таковую по доброй воле);
* проведение консультации и консилиума специалистами нашей клиники (как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента);
* проведение лечения специалистами, имеющими дипломы, сертификаты, подтверждающие их право на осуществление данного вида медицинской помощи;
* учёт показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
* составление рекомендуемого (предлагаемого плана лечения);
* использование методов и технологий лечения, применяемых в нашей клиники, в соответствие со стандартами;
* 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 у стоматологов;
* безопасность лечения обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использований разрешённых к применению технологий и материалов;
* точная диагностика, достигаемая нами благодаря наличию должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
* тщательное соблюдение технологий лечения, благодаря высокопрофессиональной подготовки наших врачей, зубных техников, медсестёр, администраторов, а также специальные средства контроля их работы;
* применение технологически безопасных, разрешённых Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
* проведение контрольных бесплатных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
* проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемых врачом;
* динамический 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 учётом имеющихся в стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом.

И совокупность данных обязательных, безусловных гарантий и создаёт предпосылку к качественному лечению и устойчивости его результатов.

**Прогнозируемые гарантии – это предвидение доктором определённых результатов лечения с учётом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.**

На стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат (пломба, коронка, винир, зубные протезы…) прогнозируемые гарантии устанавливаются виде гарантийного срока и срока службы.

**Гарантийный срок – это период бесплатного устранения клиникой устранимых недостатков – мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента (например: подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка, снятие чувствительности, корректировка цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовку съёмного зубного протеза…)**

**Срок службы – это период бесплатной переделки, замены работы или повторного лечения пациента в случае выявления неустранимых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента (пломбы-выпала, протез- сломался…)**

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не предоставляется возможным:

* обработка и пломбирование корневых каналов;
* профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
* временная пломба;
* хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.);
* лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
* отбеливание зубов.

В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

При выявлении после такого лечения недостатков работа будет бесплатно переделана, если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.д.)

Т.е. в нашей клинике устанавливаются прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения. Это определяется:

* на каждую конкретно выполненную работу (оказанную услугу);
* с учётом конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту (состояние общего здоровья и возраст пациента, объём вы полненного рекомендованного плана лечения, клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, 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 пациентов, которые могут негативно сказываться на результатах лечения).
* по согласованию с пациентом ДО (предварительно) и ПОСЛЕ лечения.

Клиника будет выполнять установленные гарантии при таких условиях:

1. Если в период гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приёма лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
2. Если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
3. Если пациент будет посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
4. Если в период лечения или гарантии (срока службы) пациент не будет лечить тоже самое у специалиста другой клиники;
5. Если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей же клинике;
6. Если не скажутся негативные форс-мажорные обстоятельства (авария, удар и др.), способные повлиять на результаты лечения.

7. Если Пациент выполнил весь согласованный с ним план лечения (протезирования).

Все установленные сроки гарантий в обязательном порядке фиксируются в Гарантийном талоне или в Акте-гарантии выполненных работ (оказанных услуг), который заполняется в двух экземплярах, за подписью каждой стороны, по одному для каждой из сторон.

**В каждом конкретном случае прогнозируемые гарантии могут быть ВЫШЕ или НИЖЕ тех, что даются по умолчанию. Врач обязан доступно аргументировать, что и почему он может или не может гарантировать в Вашем случае.**

При обращении в ООО «СЦ АНГЕЛИНА» по случаю выявления недостатков оказанных (полученных) Услуг, выполненных Работ, Пациент НЕ ОБЯЗАН предъявлять никаких документов, выданных ему клиникой, так как вся необходимая информация хранится в клинике на протяжение всего срока деятельности клиники. Поэтому факт потери гарантийного талона (и ему подобных документов), документов, свидетельствующих об оплате и прочих – ни в коей мере не является препятствием для обращения.

Внимание! Клиника не несёт гарантийных обязательств, если Пациентом не выполнил (без вины клиники в этом) весь согласованный с ним план лечения! То есть, если Пациент решил прервать лечение на этапе, например, отложить протезирование «на потом», а зубки уже подготовлены к протезированию – никаких гарантий (кроме безусловных) на подготовку этих зубов не будет! Это не из вредности и это не маркетинговый ход, стимулирующий Пациента получать как можно больше услуг, это – логически обоснованный отказ в предоставлении гарантии: ибо (как в данном примере) вся подготовка зубов рассчитана только на то, что они будут покрыты коронками! Если Пациент заболел, переехал и (или) в его жизни случились прочие вещи, препятствующие дальнейшему завершению лечения – это всё равно не повод гарантировать то, чего гарантировать невозможно. Это всё равно что давать гарантию на то, что построенный дом не будет протекать при дожде, если хозяин отказался покрывать его крышей.

*Распространённые примеры из практики, когда НЕТ гарантии (кроме безусловных), в связи с тем, что Пациентом не выполнен весь план лечения:*

*- Пациент, которому произведена подготовка зубов к протезированию, выполнено само протезирование в части установки коронок, отказывается от съёмных протезов, так как «ему и так хорошо» или по другим причинам. В данном случае нагрузка, которая идёт на зубы при жевании, будет распределена только на имеющиеся в наличии зубы и эти зубы на это не рассчитаны и подготовить их к этому невозможно – поэтому не будет гарантии ни на их подготовку, ни на коронки, которые на них установлены;*

*- Пациенту пролечиваются каналы зуба и устанавливается временная пломба, но Пациент не приходит в назначенное время или в другие разумные сроки, так как у него «уже ничего не болит». Такая же ситуация, если каналы зуба запломбированы временным лечебным материалом. В данном случае гарантии не будет, так как лечение зуба не завершено в принципе, услуга не оказана до конца и, как правило, с Пациента взято только 50% от общей стоимости, которые тоже ему не возвращаются (в соответствии со ст.32 Закона о защите прав потребителей);*

*- Пациенту установлен съёмный протез, но Пациент не приходит на обязательные коррекции и вообще чаще всего не носит этот съёмный протез. Спустя длительное время Пациент приходит с требованием переделать этот протез, так как протез настолько не удобен, что им невозможно пользоваться. В этом случае также не будет гарантий ни на съёмный протез, ни на иные конструкции, установленные во рту у Пациента, так как выполнение всего согласованного плана лечения (протезирования) – это в том числе и выполнение рекомендаций врача;*