

**Положение «О предоставлении гарантий в стоматологии»
(для пациентов ООО «Система»
стоматологическая клиника DSclinic)**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее положение разработано в соответствии с ФЗ «Об основах охране здоровья граждан в РФ», Федеральным законом РФ «О защите прав потребителей», установленными отраслевыми стандартами.

1.1. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно нашим пациентам 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 врачей;*
- *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;*
- *составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;*
- *использование методов и технологий лечения, применяемых в нашем лечебном учреждении;*
- *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, не утративших сроков годности;*
- *проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;*
- *проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем раз в пол года;*
- *динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно рекомендациям СТАР);*
- *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).*

Совокупность обязательных гарантий обеспечивает качественное лечение и благоприятный прогноз.

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

Гарантийный срок – это период бесплатного устранения доктором (клиникой) устранимых недостатков – мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента.

К устранимым недостаткам относят, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовку ложа съемного зубного протеза и др.

Срок службы – это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез – сломался и т.п.).

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

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов.

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

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

Таким образом, стоматолог устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения.

1.6. Гарантии устанавливаются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которых врач информирует пациента.

1.7. При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы или процента вероятности успешности лечения) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- 1) состояние общего здоровья и возраст пациента;
- 2) объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- 3) клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- 4) сложность данного случая лечения;
- 5) достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а так же выбранных вариантов лечения;
- 6) особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

1.8. Гарантийные обязательства сохраняются при условиях:

- 1) если в период действия гарантии 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;
- 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 у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники;
- 5) если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- 6) если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;

7) если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

1.9. Гарантийный срок на каждую выполненную услугу фиксируются в едином гарантийном талоне, который выдается пациенту и в котором расписывается врач (каждый врач). Копия гарантийного талона подписанная пациентом, хранится в его медицинской документации.

1.10. В целях представления пациента о гарантийных сроках определяются:

- средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев лечения, где таковые могут быть установлены (См. Приложение 1);
- средние проценты вероятности успешности лечения для случаев лечения, где сроки установить невозможно (См. Приложение 2).

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ на виды работ при оказании стоматологических услуг в ООО «СИСТЕМА», в стоматологической клинике DSclinic

№	Виды работ, услуги	Сроки гарантии	Сроки службы
Терапевтические услуги			
1.	Восстановление зуба пломбой (разрушение коронки зуба менее 1/2)	8 месяцев	12 месяцев
2.	Восстановление зуба пломбой (разрушение коронки зуба более 1/2)	3 месяца	6 месяцев
3.	Герметизация фиссур временных зубов	1,5 месяца	3 месяца
4.	Герметизация фиссур постоянных зубов	3 месяца	6 месяцев
5.	Восстановление временного зуба пломбой	3 месяца	6 месяцев
6.	Реставрация фронтальной группы зубов композитными винирами (компониры)	6 месяцев	12 месяцев
7.	Первичное эндодонтическое лечение корневых каналов	6 месяцев	12 месяцев
Ортопедические услуги			
1.	Восстановление временного зуба коронкой	3 месяца	6 месяцев
2.	Восстановление зуба пластмассовой временной коронкой	3 месяца	6 месяцев
3.	Восстановление зуба металлической цельнолитой коронкой	12 месяцев	24 месяца
4.	Восстановление зуба металлокерамической коронкой	12 месяцев	18 месяцев
5.	Восстановление зуба цельнокерамической коронкой (пресскерамика, цирконий)	12 месяцев	18 месяцев
6.	Восстановление зуба керамическим виниром	6 месяцев	12 месяцев
7.	Установка внутрикостного дентального имплантата	18 месяцев	36 месяцев
8.	Восстановление зуба металлокерамической коронкой на импланте	12 месяцев	18 месяцев
9.	Восстановление зуба цельнокерамической коронкой на	12 месяцев	18 месяцев

	имплантате		
10.	Бюгельное протезирование	12 месяцев	18 месяцев
11.	Протезирование частичным пластиночным протезом	12 месяцев	18 месяцев
12.	Протезирование полным съемным пластиночным протезом	12 месяцев	18 месяцев
Ортодонтия			
1.	Фиксация ретейнера	6 месяцев	12 месяцев
2.	Изготовление съемного ортодонтического аппарата	1,5 месяца	3 месяца

Примечание :

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем кариозном процессе.
 - при КПУ зубов от 13 до 18 – сроки снижаются на 30%.
 - При КПУ >18 – сроки снижаются на 50%.
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.
3. При потере жевательной эффективности более 30% - сроки уменьшаются на 70%.