

«Утверждено»

Генеральным директором
ООО Центр красоты «Верум»
Шерифудинова Ю.С.



«01» января 2020г

**Положение «О предоставлении гарантий в стоматологии»
(для пациентов)**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее положение разработано в соответствии с ФЗ «Об основах охраны 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 упреждения 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), прогнозируемые

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.

Если гарантийный срок не установлен то пациент может обратиться к исполнителю в течении 2 двух лет. Таким образом, врачу придется исправлять выявленные недостатки бесплатно.

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.).

Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, также иными единицами измерения исходя из функционального назначения товара (работы).

В случае обнаружения существенных недостатков результата работы Пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до принятия результата работы Пациентом или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено Пациентом, если указанные недостатки обнаружены по истечении двух лет со дня принятия результата работы Пациентом, но в пределах установленного для результата работы срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы заказчиком, если срок службы не установлен.

Таким образом, если был причинен вред Пациенту, вследствие недостатков товара, работы или услуги, причиненный вред подлежит возмещению, если он возник в течение установленного срока годности или срока службы товара (работы, услуги), а если срок годности или срок службы не установлен, в течение десяти лет со дня производства товара (работы, услуги).

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 может быть продлен при прохождении профилактического осмотра и при выполнении всех врачебных рекомендаций. Общая продолжительность продленного гарантийного срока с момента сдачи работы не может превышать начальный гарантийный срок более чем в три раза.

2.10. Гарантийный срок 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

Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие в медицинской организации

Терапевтическая стоматология
Постановка пломб, эстетическая реставрация
(годы, месяцы)

Виды работ:	Средние сроки в годах	
	Гарантийный	Службы
Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:		
- Кариес на жевательной поверхности зубов	6 мес	2
- Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	6 мес	2
- Кариес на контактной поверхности резцов и клыков.	6 мес	2
- Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области.	6 мес	2
- Покрытие пломбирочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	6 мес	2
Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ) по виду дефекта:		
- Кариес на жевательной поверхности зубов	6 мес	1
- Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов.	6 мес	1
- Кариес на контактной поверхности резцов и клыков.	6 мес	1
- Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки;	1 мес	6 мес
- Кариес в придесневой области.	6 мес	1
Наложение герметика:		
- из композита	1	-
- из стекломерного цемента (СИЦ)	3 мес	5 мес
- из компомера	1	2

Ортопедическая стоматология
(годы и месяцы)

Виды работ:	Средние сроки в годах	
	Гарантийный	Службы
Вкладки:		
- из безметалловых материалов	1	3
- из металла	1	5
- из композиционных материалов	6 мес	3
- культевые штифтовые метшпические	1	5
- культевые штифтовые металлические	1	5
Виниры	6 мес	5
Коронки:		
- из пластмассы (временные)	1 мес	6 мес
- из металлопластика	1	5
- Empress	1	3
- Targis Vectris	1	2

Коронки цельнометаллические:		
- из благородного металла	1	7
- из драгоценного металла	1	4
Адгезивные протезы	2 мес	6 мес
- из благородного металла	1	5
- из драгоценного металла	1	5
Безметалловые мостовидные протезы		
- Empress2	6 мес	3
- Targis Vectris	6 мес	2
Бюгельные протезы	6 мес	5
- Частичные пластиночные протезы	6 мес	5
- Полные съемные протезы	6 мес	5

Ортодонтия
(месяцы)

Виды работ:	Средние сроки в месяцах	
	Гарантийный	Службы
Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:		
- Каппа OSAMU	10	18
- Несъемные ретейнер	12	24
- Аппарат Дерихсвайлера	4	6
- Внеротовые аппараты	12	24
- Съемный протез	8	12
- Съемный аппарат двухчелюстной	10	12
- Вестибулярная пластинка	15	20

Приложение 2

Средние проценты успешности лечения, действующие в медицинской организации

Эндодонтическое лечение

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма и состояния зубочелюстной системы в целом.

Постановка имплантантов

Врач стоматолог-хирург не дает гарантии на приживание имплантантов ввиду особенности каждого организма, однако в 97 % случаев при условии соблюдения Пациентом рекомендаций врача имплантант приживает без патологий, срок службы на имплантант от 5 лет и более лет.

Если после проведенной операции (до протезирования) происходит отторжение имплантата - пациенту возвращается 50% стоимости.

Во всех случаях пациенту гарантируется:

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантантов;
- использование сертифицированных титановых имплантантов ведущих зарубежных фирм;
- безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживания имплантата.

Удаление зуба

Гарантируется, что во всех случаях удаление зуба произойдет:

- безболезненно;
- с адекватным хирургическим вмешательством.

Гарантируется бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:

- воспаление;
- кровотечение;
- отек;
- боль.

Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

Гарантируется, что при соблюдении условий, которые определяет врач:

- в 80% случаев - излечение гингивита;
- в 50% - остановку развития пародонтита и пародонтоза.