Утверждаю:
Генеральный директор
ООО «Лидер-Дент»
_____Н.И.Слепова
2019 год

Положение «О предоставлении гарантий в стоматологии»

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 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.

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

Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие в клинике

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

Виды работ:	Средние сроки, год	
	Гарантийный	Службы
ПЛОМБА ИЗ КОМПОЗИЦИОННОГО СВЕТООТВЕРЖДАЕМОГО МАТЕРИАЛА:		
кариес на жевательной поверхности зубов	1	2
кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	1	2
кариес на контактной поверхности резцов и клыков.	1	2
кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области.	1	2
покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	1	2

ПЛОМБА ИЗ СТЕКЛОИНОМЕРНОГО ЦЕМЕНТА (СИЦ) ПО ВИДУ ДЕФЕКТА:		
кариес на жевательной поверхности зубов	0,5	1
кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов.	0,5	1
кариес на контактной поверхности резцов и клыков.	0,5	1
кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла	1 мес	0, 6
кариес в придесневой области.	0,5	1

НАЛОЖЕНИЕ ГЕРМЕТИКА:		
из композита	2	–
из стекломерного цемента (СИЦ)	3 мес	5 мес
из компомера	1	2

КОРОНКИ ЦЕЛЬНОМЕТАЛЛИЧЕСКИЕ:		
из неблагородного металла	2	4
из драгоценного металла	2	4
Адгезивные протезы	2 мес	0,5

Ортопедическая стоматология
(годы, месяцы)

Виды работ:	Средние сроки, лет	
	Гарантийный	Службы
ВКЛАДКИ:		

из безметалловых материалов	2	3
из металла	2	5
из композиционных материалов	1	3
культевые штифтовые металлические	2	5
культевые штифтовые металлические	1	5
Виниры	1	5
КОРОНКИ:		
из пластмассы (временные)	1 мес	6 мес
из металлопластика	2	5
Empress	1	3
Targis Vectris	1	2
КОРОНКИ ЦЕЛЬНОМЕТАЛЛИЧЕСКИЕ:		
из неблагородного металла	3	7
из драгоценного металла	3	7
Адгезивные протезы	2 мес	0,5
МОСТОВИДНЫЕ ПРОТЕЗЫ МЕТАЛЛОКЕРАМИЧЕСКИЕ:		
из неблагородного металла	3	7
из драгоценного металла	2	4
БЕЗМЕТАЛЛОВЫЕ МОСТОВИДНЫЕ ПРОТЕЗЫ:		

Empress2	1	3
Targis Vectris	1	2
БЮГЕЛЬНЫЕ ПРОТЕЗЫ:		
Частичные пластиночные протезы	1	5
Полные съемные протезы	1	5

Ортодонтия (месяцы)

Виды работ:	Средние сроки, месяцы Гарантийный
РЕТЕНЦИОННЫЕ АППАРАТЫ ПОСЛЕ СНЯТИЯ БРЕКЕТ-СИСТЕМЫ:	
Каппа OSAMU	10
Несъемные ретейнер	12
Аппарат Дерихсвайлера	4
Внеротовые аппараты	12
Съемный протез	8
Съемный аппарат одночелюстной	6
Съемный аппарат двухчелюстной	10
Вестибулярная пластинка	15

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

Гарантируется полное приживление имплантантов в 97 % случаев (срок службы от 5 лет и более).

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 имплантанта;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантанта.

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