

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о предоставлении гарантий**

**при оказании стоматологической помощи**

**в ООО «Клиника эстетической стоматологии «КОРАЛЛ»**

1. **Настоящее Положение разработано в целях:** улучшения регулирова­ния взаимоотношений между ООО «КЭС «КОРАЛЛ» и пациентами при оказании им стоматологической помощи.
2. **Настоящее Положение разработано в соответствии с:**

* Основами законодательства РФ «Об охране граждан»;
* Федеральным законом «О защите прав потребителей»;
* «Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями»;
* «Клиническими рекомендациями».

**3. Настоящим Положением определяются гарантийный срок, срок службы на оказываемые населению стоматологические услуги, работы и порядок их предоставления.**

**4. В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»** Исполнитель (клиника, врач) своевременно предоставляет пациенту информацию об установлении:

* + средних сроков гарантий (в виде печатной информации в холле и

разъяснений на консультации);

* + конкретных сроков гарантий в виде записи в «Гарантийном талоне».

**5. Конкретный гарантийный срок и срок службы исчисляются с момента окончания лечения каждого зуба или сдачи (фиксации) зубных протезов.**

**6. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию** в случае установления Страховой компанией гарантийных сроков выше, чем предусмотрено данным Положением, недостатки, возникшие по истечении сроков гарантии, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

**7. Настоящее Положение действует** до принятия соответствующих нормативных актов на федеральном или территориальном уровне, регулирующих взаимоотношения пациентов и организаций, оказывающих стоматологические услуги, локальных актов.

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГАРАНТИЙ В СТОМАТОЛОГИИ**

**Гарантии в медицине, в том числе в стоматологии, разделяются на две группы:**

* **безусловные**, или обязательные;
* **прогнозируемые**, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

**Что такое безусловные гарантии**

**Безусловные гарантии в стоматологии даются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и медицинскому персоналу, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.**

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи нашим пациентам безусловно гарантируется:

* *использование сертифицированного оборудования и инструментов;*
* *использование сертифицированных и соответствующих срокам годности расходных стоматологических материалов;*
* *использование методик диагностики, профилактики и лечения, разрешенных на территории РФ, с соблюдением предъявляемых к ним требований;*
* *безопасность лечения, качественная дезинфекция и стерилизация медицинских инструментария и оборудования (*обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий)
* *выполнение работ специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;*

*а также:*

* *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*;
* *учет показателей общего здоровья пациента* *при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;*
* *установление полного диагноза;*
* *составление рекомендуемого (наиболее рационального) плана лечения;*
* *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;
* *точная диагностика,* достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
* *проведение контрольных осмотров* – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
* *проведение бесплатных профилактических осмотров* с частотой, определяемой 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 учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

**Совокупность обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.**

**Что такое «прогнозируемые» гарантии**

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

**Как врач устанавливает прогнозируемые гарантии**

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

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

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 бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустранимых недостатков, возникших после лечения по вине доктора (клиники), зубопротезной лаборатории. Например, пломба выпала, протез – сломался и т.п.

***Гарантийный срок и срок службы исчисляются с момента окончания лечения каждого зуба или сдачи (фиксации) зубных протезов.***

#### На отдельные виды стоматологических услуг ввиду их специфики установить гарантийный срок и срок службы не представляется возможным:

обработка и пломбирование корневых каналов;

профессиональная гигиеническая чистка полости рта;

хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);

лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;

отбеливание зубов.

**В случаях, когда ввиду специфики стоматологической услуги невозможно определить гарантийный срок и срок службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.**

*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 (гарантийный срок и срок службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения***.

**Гарантии определяются**:

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

**Какие обстоятельства учитывает врач, определяя гарантии**

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 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.

**При каких условиях врач (клиника) будут выполнять установленные гарантии**

**Врач (клиника) будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при следующих условиях:**

1. 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), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
2. если пациент соблюдает рекомендации врача, способствующие сохранению результатов лечения;
3. если пациент будет соблюдать гигиену полости рта;
4. если пациент будет посещать бесплатные профилактические осмотры с частотой, рекомендованной врачом, но не реже одного раза в год;
5. если факт наличия недостатков работы (услуги) будет установлен на осмотре у врача в нашей клинике и зафиксирован в медицинской карте пациента, при необходимости может быть сделан фотопротокол;
6. если при обращении за медицинскими услугами в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские и фотоснимки, фиксирующие результаты вмешательства, а так же платежные документы, подтверждающие факт оплаты лечения *(после лечения в другой клинике перестают действовать установленные гарантийные обязательства в отношении данной конкретной услуги (работы), ранее выполненной ООО КЭС «Коралл»).*
7. если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

**Все установленные врачом и согласованные с пациентом прогнозируемые гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в Гарантийном талоне, в котором расписывается врач и пациент. Гарантийный талон хранится в медицинской карте пациента.**

**Временные работы.**

**На временные работы (временные пломбы, коронки, протезы) гарантийные обязательства устанавливаются до момента замены их постоянными работами. Временные работы обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок использования временных работ определяется врачом-стоматологом, как правило, не более 6 месяцев. Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные работы не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с клиники и врача снимаются.**

**Основания для прекращения действий гарантий:**

* если пациент отказался от завершения согласованного плана лечения, либо по другим причинам не закончил (прервал) лечение;
* если пациент долечивался (доводил конкретную работу до конца в другой клинике);
* если пациент переделывал работу (услугу) в другой клинике - в этом случае перестают действовать установленные ранее гарантийные обязательства в отношении данной конкретной услуги (работы), выполненной в ООО КЭС «Коралл».

**Какие средние гарантии даются в клинике**

Для того чтобы пациенты имели представление о гарантиях, которые *обычно* устанавливают врачи нашей клиники, мы коллегиально определили:

* 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).

**Внимание! В Вашем конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные сроки могут быть больше или меньше «средних».**

**Врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в Вашем случае.**

***Приложение 1***

**Средние гарантийные сроки**

**и сроки службы,**

**действующие в ООО «КЭС «Коралл».**

Терапевтическая стоматология

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Наименование*** | ***Средние сроки*** | |
| **Гарантийный срок** | **Срок службы** |
| **Пломбы, реставрации:**  **-** при лечении молочных зубов  - из химических композитных материалов  - из светоотверждаемых композитных материалов  **Эстетические реставрации передних зубов, выполненные светоотверждаемыми материалами** (виниры, накладки, облицовки) | 0,5 года  1 год  1,5 года  1,5 года | 0,5 года  1,5 года  2 года  2 года |
| **Герметизация фиссур** | 0,5 года | 0,5 года |

**Ортопедическая стоматология**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Наименование*** | ***Средние сроки*** | |
| **Гарантийный срок** | **Срок службы** |
| **Коронки:**  - металлокерамические  - цельнолитые  - цельнокерамические (безметалловая керамика)  **Вкладки, виниры из фарфора**  **Протезы:**  - мостовидные, на имплантах металлокерамические, цельнокерамические  - бюгельные протезы (замковые кламмерные крепления)  - акриловые протезы  **Пластиковые матрицы замковых креплений**  **Литая культевая вкладка** | 1 год  1 год  1 год  1 год  1,5 года  1 год  1 год  0,5 года  1 год | 2 года  2 года  2 года  2 года  2 года  2 года  1 год  0,5 года  1 год  1 год | |

**На временные работы гарантийные обязательства устанавливаются до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 4 (четырех) месяцев.**

***Приложение 2***

**Средние проценты успешности лечения,**

**действующие в ООО «КЭС «Коралл»**

## Обработка и пломбирование корневых каналов

**Опыт нашей фирмы показывает, что при лечении корневых каналов благоприятный результат достигается в 90 % случаев.**

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции Вашего организма, анатомо-физиологических особенностей строения каналов, состояния зубов, а также от того, проводилось ли ранее лечение каналов этого зуба.

## Постановка имплантатов

### **Мы гарантируем полное приживление имплантатов в 97 % случаев.**

Поставленные у нас имплантаты надежно служат от 5 лет и более.

**Если после проведенной операции (до протезирования) происходит отторжение имплантата:**

* **пациенту возвращается 100% стоимости имплантата, без учета стоимости операции по его установке;**
* **либо в соответствии с гарантиями, предоставляемыми производителями имплантатов, устанавливается новый имплантат, стоимость операции при этом оплачивается пациентом.**

**Мы также во всех случаях гарантируем пациенту:**

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;

- использование сертифицированных на территории РФ имплантатов;

- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

## Удаление зуба Мы гарантируем, что во всех случаях удаление зуба произойдет:

- с адекватным хирургическим вмешательством.

**Мы также гарантируем бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:**

- воспаление;

- кровотечение;

- отек;

- боль.

**Заболевания пародонта ( воспаление десны и окружающих зуб тканей )**

**Мы гарантируем в 95% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач):**

- излечение гингивита;

**В 80% случаев:**

- остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб;

- сохранение зубов на длительный период