**УТВЕРЖДАЮ:**  **Директор ООО «Стома»**

**О.В.Налимова**

**«12»** **января** **2013 г.**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об установлении гарантийного срока и службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Стома»**

## 1. Основные понятия

Гарантия (фр. garantie) – ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.

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.

**Безусловные гарантии** в стоматологии даются пациенту 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.

**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.

## 2. Предоставление безусловных гарантий

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);
* проведение консультации и консилиума;
* 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 аллергологический 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 одного раза в полгода;
* 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 создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.**

## 3. Предоставление прогнозируемых гарантий.

На стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы), 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 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 бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустранимых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез сломался и т.п.)

**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, постановку зубного имплантата и др.);
* лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
* отбеливание зубов.

При выявлении после данного 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.

## 4. Определение гарантий

Гарантии определяются:

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

## 5. Обстоятельства, учитывающиеся при определении гарантий

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 также выбранных вариантов лечения;

6) особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

## 6. Условия выполнения установленных гарантий

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

* 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;
* если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
* если пациент будет посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
* если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники;
* если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
* если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;
* если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.
* Все установленные врачом (врачом) и согласованные с пациентом прогнозируемые гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в едином гарантийном талоне, который выдается пациенту и в котором расписывается врач (каждый врач).

Хорошая гигиена полости рта. При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии сокращаются на 50%. Уровень гигиены определяется врачом-стоматологом и сообщается пациенту, делается запись в карточке (до наступления гарантийного случая).

Соблюдении графиков профилактическо-диагностических осмотров. При нарушении графиков профилактическо-диагностических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантии аннулируются. При не проведении профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуального графика (минимум 1 раз в 6 месяцев), сроки сокращаются на 50%

В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратору клиники и незамедлительно явиться на приём к специалисту.

**7. Гарантия не распространяется:**

-На зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках, гарантии не распространяются - На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.

-Гарантия не распространяется на втулки (матрицы) и перебазировку протеза. - На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

**8. Прекращение действия гарантии:**

В случае несоблюдения указанных ниже требований, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований:

* В случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
* При несоблюдении рекомендаций врача;
* При несоблюдении гигиены полости рта;
* При неявке на очередной профилактический осмотр.

**9. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям:**

* В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к регистратору (по телефону или лично) и изложив суть замечания записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.
* После осмотра, врач принимает решение является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.
* При недоверии врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу поликлиники.

## 10. Средние гарантии

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 показатели 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 клинике

**Терапевтическая стоматология**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Виды работ: | *Средние сроки* | |
| **Гарантии** | **Службы** |
| **Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:** |  |  |
| * Кариес на жевательной поверхности зубов | 12 месяца | 24 месяцев |
| * Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов | 12 месяцев | 24 месяца |
| * Кариес на контактной поверхности резцов и клыков. | 12 месяцев | 24 месяца |
| * + Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области. | 12 месяцев | 24 месяца |
| * Покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп | 12 месяцев | 24 месяца |

**Примечание:**

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

При КПУ\* зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ\*>18 – сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

3. Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии устанавливается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы).

4.При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

**Ортопедической стоматологии**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Виды работ: | *Средние сроки* | |
| **Гарантии** | **Службы** |
| Вкладки восстановительные | 12 месяцев | 24 месяца |
| Виниры | 12 месяцев | 24 месяца |
| Вкладки культевые-штифтовые | 18 месяцев | 24 месяца |
| Коронки цельнолитые | 18 месяцев | 24 месяца |
| Коронки | 12 месяцев | 24 месяца |
| Мостовидные протезы из металлокерамики | 12 месяцев | 24 месяца |
| Полные съемные пластинчатые протезы | 12 месяцев | 24 месяца |
| Частичные съемные пластинчатые протезы | 12 месяцев | 24 месяца |
| Бюгельные протезы | 12 месяцев | 24 месяца |
| Частичные съемные нейлоновые протезы | 12 месяцев | 24 месяца |
| Полные съемные нейлоновые протезы | 12 месяцев | 24 месяца |
| Починка протезов | 1 месяц | 12 месяцов |

**Ортодонтические конструкции**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Виды работ: | *Средние сроки* | |
| **Гарантии** | **Службы** |
| Каппа однослойная | 6 мес | 8 мес |
| Несъемный ретейнер | 6 мес | 12 мес |
| Ретенционная пластинка | 6 мес | 12 мес |

**Примечание:**

1.При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

2.При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

3.При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза клиника гарантирует функционирование зубного протеза сроком на 1 календарный год. Гарантийный срок исчисляется с момента установки готового зубного протеза.

4. При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все повторные стоматологические работы по истечению данного срока (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование и т.п.) выполняются за счет пациента.

3. Гарантия на работы и услуги по ортопедической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. установки конструкции протеза).

*\* Индекс КПУ – сумма кариозных («К»), пломбированных («П») и удаленных («У») зубов у одного обследованного.*

Приложение 2

## Средние проценты успешности лечения, действующие в клинике.

### Обработка и пломбирование корневых каналов

* При лечении каналов благоприятный результат достигается в 90% случаев.
* Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма и общего состояния зубов.

### Профессиональная гигиеническая чистка

* Мы гарантируем благоприятный результат в 90% случаев.

### Удаление зуба

* Мы гарантируем, что удаление зуба произойдет:
  + безболезненно – 98% случаев;
  + с адекватным хирургическим вмешательством.
* Мы также гарантируем бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период (воспаление, кровотечение, отек, боль)

### Заболевание пародонта (воспаление десен и окружающих зуб тканей)

* Мы гарантируем в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

**Постановка имплантатов**

* Мы гарантируем полное приживление имплантатов в 97% случаев.
* Если после операции (до протезирования) происходит отторжение имплантата – пациенту возвращается 50% стоимости
* Мы также во всех случаях гарантируем:
  + - обследование и учёт общего состояния здоровья до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
  + использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих фирм;
  + безболезненность установки имплантатов;
  + врачебный контроль за процессом приживления имплантатов.