

Положение о гарантиях и сроках службы сети клиник «Блеск»

Клиники строго руководствуются:

- *Основами законодательства РФ «Об охране здоровья граждан»*
- *Федеральным законом «О защите прав потребителей»*
- *Отраслевыми стандартами, указаниями.*

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.

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 врачам, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

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 такую по доброй воле);*
- *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;*
- *установление полного диагноза;*
- *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;*
- *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.

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

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.

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.

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 таких 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 будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
- 3) если пациент будет посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
- 4) пациент будет проходить платные гигиенические чистки с частотой, рекомендованной врачом;
- 5) если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники;
- 6) если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- 7) если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;
- 8) если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

Все установленные врачом (врачами) и согласованные с пациентом прогнозируемые гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в едином гарантийном талоне, в котором расписывается врач (каждый врач) и пациент. Гарантийный талон хранится в медицинской карте, по желанию пациента ему выдается копия этого документа.

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);

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
к Положению о гарантиях и сроках службы
от 23.12.2013 г.*

Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие в ООО «Блеск»

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

<i>Виды работ:</i>	<i>Средние сроки</i>	
	<i>Гарантийный</i>	<i>Службы</i>
Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:		
- Кариес на жевательной поверхности зубов	1	3
- 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 пломбирочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	1	2
- Стираемость зубов, клиновидный дефект, эрозия эмали	0,5	1
Пломба из стеклономерного 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 коронки;	1 мес	0,5
- Кариес в придесневой области.	0,5	1
- Клиновидный дефект	1 мес	0,5
Наложение герметика:		
- из композита	2	–
- из стекломерного цемента (СИЦ)	3 мес	5 мес
- из компомера	1	2
Коронки цельнометаллические:		
- из неблагородного металла	1	3
- из драгоценного металла	1	3
Адгезивные протезы	2 мес	0,5

Ортопедическая стоматология (годы и месяцы)

<i>Виды работ:</i>	<i>Средние сроки</i>	
	<i>Гарантийный</i>	<i>Службы</i>
Вкладки:		
- из безметалловых материалов	1	3
- из металла	2	3
- из композиционных материалов	1	3
- культевые штифтовые металлические	2	3

Виниры	1	3
Коронки:		
- из пластмассы (временные)	1 мес	6 мес
- Безметалловые	1	2
Коронки цельнометаллические:		
- из неблагородного металла	1	3
- из драгоценного металла	1	3
Адгезивные протезы	2 мес	0,5
Коронки и мостовидные протезы металлокерамические:		
- из неблагородного металла	1	3
- из драгоценного металла	1	3
Безметалловые мостовидные протезы и коронки		
- Е- max	1	2
- на диоксиде циркония	1	2
Бюгельные протезы*	1	3
Частичные пластиночные протезы*	1	3
Полные съемные протезы*	1	3

* не учитывая перебазировку во время срока службы

Ортодонтия (месяцы)

<i>Виды работ:</i>	<i>Средние сроки</i>	
	Гарантийный	Службы
Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:		
- Каппа OSAMU	10	18
- Несъемный ретейнер	12	24
- Аппарат Дерихсвайлера	4	6
- Внеротовые аппараты	12	24
- Съемный протез	4	8
- Съемный аппарат одночелюстной	4	8
- Съемный аппарат двухчелюстной	4	8
- Вестибулярная пластинка	8	12
- Несъемная профилактическая пластинка	12	24
- Съемный ретейнер	12	36

Примечания:

1. Данные сроки рекомендованы, для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса.

При КПУ зубов 13-18 сроки снижаются на 30%

При КПУ более 18 сроки снижаются на 50%

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 50%