«Утверждаю»

Директор ООО «А-Пломб»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д.В. Дейкун

**Положение «О предоставлении гарантий в стоматологии» в ООО «А-Пломб»**

**(для пациентов)**

**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 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).

**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, возникшие 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) невозможно 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 ООО «А-Пломб»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Терапевтическая стоматология** |  |  |
| **Постановка пломб, эстетическая реставрация (годы, месяцы)** |  |  |
| **Виды работ:**  | **Гарантийный рок (годы, мес** | **Срок службы** **(годы, мес)** |
| **Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:** |  |  |
| 1.кариес на жевательной поверхности зубов  | **1** | **2** |
| 2.кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов | **1** | **2** |
| 3.кариес на контактной поверхности резцов и клыков  | **1** | **2** |
| 4.кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области  | **1** | **2** |
| 5.покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование) | **1** | **2** |
| **Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ) по виду дефекта:** |  |  |
| 1.кариес на жевательной поверхности зубов | **1** | **2** |
| 2.кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов | **1** | **2** |
| 3.кариес на контактной поверхности резцов и клыков. | **1** | **2** |
| 4.кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла | **1** | **2** |
| 5.кариес в придесневой области | **1** | **2** |
| **Ортопедическая стоматология** |  |  |
| **Коронки цельнометаллические:** |  |  |
| из неблагородного металла | **1** | **2** |
| **Вкладки:** |  |  |
| из безметалловых материалов | **1** | **2** |
| из металла | **1** | **2** |
| из композиционных материалов | **1** | **2** |
| культевые штифтовые метшшические | **1** | **2** |
| культевые штифтовые металлические  | **1** | **2** |
| **Коронки:** |  |  |
| из пластмассы (временные) | **1 мес** |  **6 мес** |
| из металлопластика |  | **2** |
| **Мостовидные протезы металлокерамические** |  |  |
| из неблагородного металла | **1** | **2** |
| **Бюгельные протезы** |  |  |
| частичные пластиночные протезы | **1** | **2** |
| полные съемные протезы | **1** | **2** |

**Приложение 2**

**Средние проценты успешности лечения, действующие в клинике ООО «А-Пломб»**

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).

Если после проведенной операции (до протезирования) происходит отторжение имплантанта - пациенту возвращается 100% стоимости( или производится повторная имплантация за счет клиники)

**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.