

2016 г.



- 1) **состояние** - изменения организма, возникающие в связи с воздействием патогенных и (или) физиологических факторов и требующие оказания медицинской помощи;
- 2) **состояние здоровья пациента** - наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные анкеты о здоровье);
- 3) **ситуация в полости рта пациента** - что, как и насколько может повлиять на выполненную работу (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков);

- 4) объем выполнения пациентом рекомендованного плана лечения - какие невыполненные рекомендации, как и сколь интенсивно могут ограничивать гарантии (пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана);
- 5) сложность выполненной работы - необычность случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность;
- 6) особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения - как и сколь явно они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных пациентом);
- 7) особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.

3. Гарантии по закону

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно, Клиника гарантирует:

- *предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получить таковую 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 нашей клинике;*
- *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;*
- *точную диагностику, достигаемую 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;*
- *динамический контроль процесса и результатов лечения;*
- *проведение мероприятий по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;*

Совокупность обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов, оказания качественной медицинской услуги.

4. Правила предоставления гарантий

1. На выполненные работы пациенту предоставляется гарантия. Сроки гарантии устанавливаются только на работы, имеющие овестьественный результат: пломба, винир, зубная коронка, зубные протезы и т.д.

2. Необходимым условием для предоставления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров.

3. При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу(выполненную работу) необходимо руководствоваться таблицами № 1, 2, 3 настоящего положения. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.

Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах № 1, 2, 3 не имеют установленных гарантийных сроков, так как состояние, достигнутое в результате лечения, может измениться в короткий промежуток времени под воздействием различных факторов.

Лечение состояния, возникшего после приемки услуги, будет проводиться в общем порядке на возмездной основе.

4. В конкретном случае, с учетом выявленных состояний, гарантийные сроки могут быть больше или меньше указанных в таблицах.

В отдельных сложных случаях, в целях сохранения имеющихся функционально-способных частей зуба, при наличии вероятности достижения положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, сообщив о невозможности достоверно предвидеть результат лечения и дальнейшее развитие заболевания.

Лечение и протезирование может проводиться по одному из предложенных Планов лечения. Клиника рекомендует наиболее рациональный план, а Пациент выбирает план лечения с учетом имеющихся финансовых возможностей. В этом случае лечащим врачом устанавливаются гарантийные сроки и сроки службы в зависимости от выбранного Плана лечения, с учетом:

индивидуальных особенностей пациента; клинической картины болезни (ситуации в полости рта); наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубо-челюстной системе.

Гарантийный срок и срок службы фиксируется в гарантийном талоне или Акте приема оказанных услуг.

По истечению Гарантийного срока на стоматологическую услугу (выполненную работу) все дальнейшие медицинские вмешательства выполняются за счет Пациента.

Правила предоставления гарантий в терапевтической стоматологии.

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса и его осложнений - пульпита и периодонтита (два последних сопровождаются лечением корневых каналов), эстетическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов к протезированию – депульпирование, лечение корневых каналов зубов.

Гарантийные сроки и сроки службы на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба.

Признаками окончания лечения являются:

- при лечении кариеса - постоянная пломба;

- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов и восстановление коронковой части пломбой или искусственной коронкой в зависимости от клинической ситуации.

Таблица №1.

Вид работ	Срок гарантии	Срок службы
Пломба, эстетическое восстановление	1 год	2 года
Пломба при разрушении более 50% объема коронковой части (более 3-х поверхностей)	1 мес	1 мес
Шинирование волоконным материалом	6 мес	6 мес
Пломба по поводу лечения кариеса, пульпита молочных зубов	3 мес	3 мес
Окончательное пломбирование корневых каналов по поводу пульпита	6 мес	6 мес

Примечание:

1. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) приводит к удалению овеществленных результатов лечения в ООО СЦ «Стомус» и прекращению обязательств со стороны ООО СЦ «Стомус» в отношении этих результатов.

Правила предоставления гарантий в ортопедической стоматологии.

Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (отсутствие неадекватных нагрузок при приеме пищи, использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток, явки на контрольные осмотры с определённой врачом периодичностью) является обязательным. Пропуск рекомендованных контрольных осмотров приводит к прекращению гарантии.

Таблица №2

Вид работ	Срок гарантии	Срок службы
Временные пластмассовые коронки	1 мес	1 мес
Временные пластмассовые коронки длительного ношения	6 мес	8 мес
Временные протезы, каппы	1 мес	2 мес
Коронка, полукоронка, вкладка, винир из E-MAX	1 год	2 года
Коронки металлические	1год	2года
Коронки металлокерамические	1год	2года
Коронки на основе оксида циркония	1год	2года
Мостовидные протезы	1год	2года
Бюгельные протезы	1год	1год
Пластиначатые протезы	1год	1год
Протезы после починок	1 нед	1 нед

Примечание:

1. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

2. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии конструкцией протеза.

Правила предоставления гарантий в хирургической стоматологии

ООО «СЦ «Стомус» гарантирует, что все хирургические манипуляции будут проводиться в соответствие с клинической ситуацией с применением современных технологий.

Вид конструкции	Срок гарантии	Срок службы
Установка имплантата	1 год	1 год

При проведении операции имплантации гарантируется использование сертифицированных имплантатов .

В случае отторжения дентального имплантата в течение года с момента его установки клиника гарантирует проведение бесплатной повторной операции имплантации.

При отсутствии возможности проведения повторной операции имплантации по медицинским показаниям созывается консилиум, который определяет дальнейшую тактику лечения.

Правила предоставления гарантий в ортодонтии.

К услугам в области ортодонтии относятся услуги, направленные на устранение зубочелюстных аномалий. С этой целью применяются специальные ортодонтические конструкции различного рода и назначения (съёмные, несъёмные и частично съёмные).

Гарантии в ортодонтии предоставляются на несъемный ретейнер по окончании ортодонтического лечения.

Таблица №3

Вид конструкций	Срок гарантии	Срок службы
Несъемный ретейнер	6 мес	6 мес

5.Гарантия не распространяется

Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы (услуги) не указанные в таблице:

- повторное лечение корневых каналов
- лечение зубов с диагнозом периодонтит
- профессиональная гигиена полости рта
- хирургическое лечение
- пародонтологическое лечение
- ортодонтическое лечение

- отбеливание зубов

- замена втулок (матриц) в съемных протезах

Гарантия не распространяется на износ материалов и конструкций и на повреждения, вызванные неправильным использованием, небрежностью или несчастным случаем.

6. Удовлетворение претензий по гарантийным срокам

Клиника будет выполнять установленные 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 будет посещать клинику для профессиональной гигиены полости рта с частотой, рекомендованной врачом;
- 3) если пациент будет посещать осмотры с частотой, рекомендованной врачом.
- 4) если пациент не будет переделывать и исправлять работы в другом лечебном учреждении, или самостоятельно;
- 5) если недостатки возникли после принятия услуг Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата услуг, действий третьих лиц (переделки и исправления проведенного лечения в другом лечебном учреждении), а так же ремонта и исправления самим Пациентом
- 6) если не произойдут события, способные негативно повлиять на результаты лечения (травмы в области челюстей или другие обстоятельства, в том числе авария, удар, стихийные бедствия)

Все установленные врачом (врачами) и согласованные с пациентом гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в гарантийном талоне или Акте приемки оказанных услуг, который выдается пациенту. Копия этого документа, подписанная пациентом, хранится в его медицинской документации.

В случае изменения лечащим врачом гарантийных сроков, в гарантийный талон вносятся соответствующие изменения.

7. Заключительные положения

Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми врачами и персоналом Клиники при оказании медицинских услуг пациентам. Изменения в настоящее Положение, установление отличных от установленных средних гарантийных сроков и сроков службы вносятся приказом Генерального директора.