Положение «О предоставлении гарантий в стоматологии»

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 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 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 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 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), прогнозируемые

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 возникших 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. Течение гарантийного срока начинается со дня завершения оказания услуги - постановки постоянной пломбы, фиксации во рту Пациента постоянных протезов, со дня снятия ортодонтической аппаратуры или передачи Пациенту каппы, ретейнера и других медицинских изделий.

Дата начала течения гарантийного срока определяется актом оказания соответствующей услуги, актом приёма-передачи результатов услуг или другим документом, подтверждающим факт завершения оказания услуги. Если такой документ по каким-либо причинам не был оформлен или был утрачен, дата начала гарантийного срока определяется по записям в амбулаторной карте (истории болезни) Пациента.

1.7. Гарантии устанавливаются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которых врач информирует пациента.

1.8. 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.

1.9. 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.

Условиями гарантийного обслуживания является - строгое соблюдение Пациентом врачебных рекомендаций и назначений, инструкций, правил пользования;

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

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

Виды работ:	**Средние сроки, год**	
	Гарантийный	**Службы**
ПЛОМБА ИЗ КОМПОЗИЦИОННОГО СВЕТООТВЕРЖДАЕМОГО МАТЕРИАЛА:		
кариес на жевательной поверхности зубов	**1**	**2**
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 пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	**1**	**2**
ПЛОМБА ИЗ СТЕКЛОИНОМЕРНОГО 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	**1 мес.**	**0,6**
кариес в придесневой области.	**0,5**	**1**
НАЛОЖЕНИЕ ГЕРМЕТИКА:		
из композита	**2**	**-**
из стеклomерного цемента (СИЦ)	**3 мес.**	**5 мес.**
из компомера	**1**	**2**

Ортопедическая стоматология
(годы, месяцы)

Виды работ	Средние сроки, год	
	Гарантийный	**Службы**
Вкладки		
из безметалловых материалов	**1**	**5**
из металла	**1**	**5**
из композиционных материалов	**1**	**3**
культевые штифтовые металлические	**1**	**5**
Виниры	**1**	**5**
Коронки		
из пластмассы (временные)	**1 мес**	**6 мес**
из металлопластика	**1**	**3**
КОРОНКИ ЦЕЛЬНОМЕТАЛЛИЧЕСКИЕ:		

из неблагородного металла	**1**	**5**
КОРОНКИ ЦЕЛЬНОМЕТАЛЛИЧЕСКИЕ:		
из неблагородного металла	**1**	**5**
Адгезивные протезы	**2 мес**	**6 мес**
МОСТОВИДНЫЕ ПРОТЕЗЫ МЕТАЛЛОКЕРАМИЧЕСКИЕ:		
из неблагородного металла	**1**	**5**
из драгоценного металла	**1**	**5**
БЮГЕЛЬНЫЕ ПРОТЕЗЫ:		
Частичные пластиночные протезы	**1**	**3 - 5**
Полные съемные протезы	**1**	**3 - 5**

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Средние проценты успешности лечения, действующие в медицинской организации

- при генерализованной стираемости

- при несоблюдении гигиены полости рта (в качестве объективных критериев оценки состояния гигиены полости рта применяются используемые в стоматологии гигиенические индексы, пробы, данные клинического осмотра)

- при высоком КПУ

Эндодонтическое лечение

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма и состояния зубочелюстной системы в целом.

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

Гарантия аннулируется полностью:

- при повторном обнаружении неудовлетворительной гигиены полости рта и неявке на профессиональный уход за полостью рта гигиенистом клиники
- при неявке Пациента на очередной контрольно-профилактический приём (раз в 3-6 месяцев, в зависимости от рекомендаций специалиста)
- в случае неблагоприятного исхода вследствие неизлечимости болезни, атипичности течения её у Пациента, несвоевременности обращения Пациента за медицинской помощью, особой чувствительности Пациента к некоторым медикаментам, аномалий развития отдельных органов и систем Пациента, а также других причин, не зависящих от действий клиники.