Положение «О предоставлении гарантий в стоматологии» (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 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.

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.

 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;
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 также 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 « Медикон»

 Терапевтическая стоматология

 Постановка пломб, эстетическая реставрация

Виды работ:                                                                           гарантийный срок    срок службы
*ПЛОМБА ИЗ КОМПОЗИЦИОННОГО СВЕТООТВЕРЖДАЕМОГО МАТЕРИАЛА:*кариес на жевательной поверхности зубов                                              1год                  2 года

кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов  1 год                  2 года
кариес на контактной поверхности резцов и клыков.                            1  год                 2 года
кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки;

кариес в придесневой области                                                       1год               2 года
покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)                                                                    1год   2 года
ПЛОМБА ИЗ СТЕКЛОИНОМЕРНОГО ЦЕМЕНТА (СИЦ) ПО ВИДУ ДЕФЕКТА:
кариес на жевательной поверхности зубов                                              1 год            2 года
кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов 0,5 года        1 год
кариес на контактной поверхности резцов и клыков                               0,5  года      1 год
кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла            1 мес        0,5года
кариес в придесневой области.                                                                   0,5года     1год
НАЛОЖЕНИЕ ГЕРМЕТИКА:
из композита                                                                                                 1 год   2 года
из стекломерного цемента (СИЦ)                                                              3 мес 5 мес
из компомера                                                                                                1год        2 года

 Ортопедическая стоматология

Виды работ:                                 гарантийный  срок    срок службы

ВКЛАДКИ:
из безметалловых материалов                                                          1 год                3года
из металла                                                                                   2 года 4 года
из композиционных материалов                                                      1 год             3 год

культевые штифтовые металлические                                          1 год          3 года
ВИНИРЫ                                                                                          1 год             3года
КОРОНКИ:
из пластмассы (временные)                                                            1 мес            6 мес
из металлопластика 6 мес 1 год
КОРОНКИ ЦЕЛЬНОМЕТАЛЛИЧЕСКИЕ:
из неблагородного металла                                                             1 год                       5 лет

Адгезивные протезы                                                                        2 мес                    0,5года
МОСТОВИДНЫЕ ПРОТЕЗЫ МЕТАЛЛОКЕРАМИЧЕСКИЕ:
из неблагородного металла                                                          1 год                       5 лет

БЮГЕЛЬНЫЕ ПРОТЕЗЫ:
Частичные пластиночные протезы                                                  1 год                       5лет
Полные съемные протезы                                                                 1 год                       5лет

 ПРИЛОЖЕНИЕ 2

 Средние проценты успешности лечения, действующие в медицинской организации

 Эндодонтическое лечение

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

 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

 « УТВЕРЖДАЮ» 17.11.2016 года

 Директор ООО « Медикон» И.А.Дронова