**УТВЕРЖДЕНО:**

**Генеральный директор \_\_\_\_\_\_М.П.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Мукоян А.С.**

**ООО «Стоматологическая клиника «Сервантес»**

**1 января 2017 года**

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 пол года;
* динамический контроль процесса и результатов лечения
* 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 и др.);
* лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
* отбеливание зубов.

1.4.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.

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

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

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Виды работ:  |  |
| Гарантийный(год) | Средн.срок |
| ПЛОМБА ИЗ КОМПОЗИТНОГО 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 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 стекломерного цемента (СИЦ) | 3 мес | 5 мес |
| из компомера | 1 | 2 |
|  |  |  |

Ортопедическая стоматология
(годы, месяцы)

|  |  |
| --- | --- |
| Виды работ:  |   |
| Гарантийный(Год) | Средн.срок |
| ВКЛАДКИ: |  |  |
| из безметалловых материалов | 2 | 3 |
| из металла | 2 | 5 |
| из композиционных материалов | 1 | 3 |
| культевые штифтовые метшшические | 2 | 5 |
| культевые штифтовые металлические | 1 | 5 |
| **Виниры** | 3 | 5 |
| КОРОНКИ: |  |  |
| из пластмассы (временные) | 1 мес | 6 мес |
| из металлопластика | 2 | 5 |
| Empress, E-max | 1 | 3 |
| Targis Vectris | 1 | 2 |
| КОРОНКИ ЦЕЛЬНОМЕТАЛЛИЧЕСКИЕ: |  |  |
| из неблагородного металла | 3 | 7 |
| из драгоценного металла | 3 | 7 |
| Адгезивные протезы | 2 мес | 0,5 |
| МОСТОВИДНЫЕ ПРОТЕЗЫ МЕТАЛЛОКЕРАМИЧЕСКИЕ: |  |  |
| из неблагородного металла | 3 | 7 |
| из драгоценного металла | 2 | 4 |
| БЕЗМЕТАЛЛОВЫЕ МОСТОВИДНЫЕ ПРОТЕЗЫ: |  |  |
| Empress2 | 1 | 3 |
| Targis Vectris | 1 | 2 |
| БЮГЕЛЬНЫЕ ПРОТЕЗЫ: |  |  |
| Частичные пластиночные протезы | 1 | 5 |
| Полные съемные протезы | 1 | 5 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

***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 зубочелюстной системы в целом.

Постановка имплантантов

Гарантируется полное приживление имплантантов в 97 % случаев (срок службы от 5 лет и более).

**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