

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «ЭДКАР»

М. Г. Хромова

17 октября 2012 г.



Положение О предоставлении гарантий в стоматологии (для пациентов)

1. Назначение и область применения

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами Клиники, а также договорами на оказание платных медицинских услуг, договорами на добровольное медицинское страхование за счёт средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Пациента, регулирует взаимоотношения, возникающие между Клиникой и Пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

2. Нормативные документы

- Гражданский кодекс РФ;
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. №1006)

3. Понятия и термины

Гарантия (фр. *garantie*) – ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него Клиникой вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента окончательного оказания услуги, результата работы Пациенту, т. е. с момента окончания лечения, подтвержденного его собственноручной подписью.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии Клиники, или заключением независимого эксперта, принятого Клиникой.

Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

Срок службы - период, в течение которого результат стоматологической услуги пригоден к использованию по назначению, исчисляемый со дня оказания (изготовления). На протяжении установленного срока службы Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по её вине.

Существенный недостаток — неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без соразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения.

4. Безусловные и прогнозируемые гарантии

Гарантии, предоставляемые Клиникой, разделяются на две группы:

- безусловные, или обязательные;
- прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

4.1. Безусловные гарантии

4.1.1. Безусловные гарантии в стоматологии предоставляются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают требованиям действующего законодательства.

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно нашим пациентам гарантируется:

- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- 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;
- 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;

- 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;
- 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;
- динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно стандартов)
- 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).

4.2. «Прогнозируемые» гарантии

4.2.1. Прогнозируемые гарантии – это предвидение доктором определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

4.2.2. Принцип предоставления прогнозируемых гарантий

На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

Гарантийный срок – это период бесплатного устранения доктором (Клиникой) устранимых недостатков – мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине Пациента.

К устранимым недостаткам относятся: подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, корректировка формы восстановленного зуба (в течение 2-х недель), корректировка ложа съемного зубного протеза и др.

Срок службы – это период безопасного и функционального пользования материальным результатом медицинской услуги, при соблюдении всех рекомендаций врача и наличие возможности врача вести динамическое наблюдение за выполненной работой и использованием этой работой в разумные сроки.

Для применения врачами в Клинике установлены типовые средние

гарантийные сроки, сроки службы и средние проценты успешности лечения (Приложение № 1 к настоящему Положению).

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- ортодонтическое лечение;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов.

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.

Таким образом, стоматолог устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде процента успешности лечения.

4.2.3. Порядок определения (установления) и оформления прогнозируемых гарантий

Гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет Пациенту.

При установлении каждому Пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- 1) состояние общего здоровья 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.
- 7) обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта.

4.2.4. Клиника будет выполнять установленные прогнозируемые 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 соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;

- 3) если пациент будет приходить на профессиональную гигиену и профилактику в клинику один раз в 6 месяцев;
- 4) если пациент будет посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендованной врачом для динамического наблюдения;
- 5) если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники;
- 6) если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- 7) если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;
- 8) если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем пункте условий, Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных условий (требований).

Внимание! В Вашем конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть больше или меньше «средних».

На изменение сроков могут повлиять такие факторы, как:

- Наличие хронических заболеваний полости рта: наличие подвижности зубов; наличие диагноза заболеваний десен (пародонтит, пародонтоз).
- Наличие хронических соматических заболеваний: сахарный диабет, заболевания щитовидной железы и т.д.

Врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в Вашем случае.

5. Сокращение гарантийного срока и срока службы

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- 5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- 5.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- 5.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- 5.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- 5.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- 5.1.6. при неудовлетворительной гигиене полости рта;
- 5.1.7. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- 5.1.8. другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

6. Отмена гарантийного срока и срока службы

6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;

6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

6.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.;

6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;

6.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д. в соответствии с установленными стандартами);

6.1.6. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

6.1.7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

6.1.8. Естественный износ матриц замковых съёмных протезов.

6.1.9. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

7. Заключительные положения

7.1. Внесение каких-либо изменений или дополнений в настоящее Положение осуществляется приказом руководителя Клиники.

7.2. Данное Положение сохраняется в доступном для пациента месте - в Уголке потребителя. доводится до сведения Пациента в виде информации на стенде, на интернет-сайтах Клиники и/или в виде записи в медицинской карте Пациента.

7.3. Случаи неурегулированные настоящим Положением регулируются действующим законодательством РФ.

Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие в клинике

Терапевтическая стоматология

<i>Виды работ:</i>	<i>Средние сроки</i>	
	<i>Гарантийны</i>	<i>Службы</i>
Пломба из композиционного светоотверждаемого материала: - Кариес на жевательной поверхности зубов - Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов - Кариес на контактной поверхности резцов и клыков. - Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в пришеечной области - Покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование) - Режущий край 6 верхних, 6 нижних зубов	1 год 1 год 1 год 1 год 1 год 6 мес.	2 года 2 года 2 года 2 года 2 года 6 мес.
Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ) по виду дефекта: - Кариес на жевательной поверхности зубов - Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов. - Кариес на контактной поверхности резцов и клыков. - Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; - Кариес в пришеечной области.	6 мес. 6 мес. 1 мес. 1 мес. 6 мес.	1 год 1 год 6 мес. 6 мес. 1 год
Наложение герметика: - из композита - из стекломерного цемента (СИЦ) - из компомера	1 год 3 мес. 1 год	2 года 6 мес. 2 года
Адгезивные протезы (Мерилэндский мост, шинирование фронтальной группы, боковых зубов -как временная конструкция)	1 год	1 год

Ортопедическая стоматология

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантийный	Службы
Вкладки:		
- из безметалловых материалов	1 год	3 года
- из металла	1 год	3 года
- культевые литые вкладки	1 год	3 года
Виниры	1 год	3 года
Коронки:		
- из пластмассы (временные), изготовленные в лаборатории	1 мес.	6 мес.
- коронки из диоксида циркония (Преттау)	1 год	5 лет
- коронки из массы Empress (безметалловая керамика)	1 год	3 года
- коронки из диоксида Циркония с керамическим покрытием	1 год	3 года
Коронки цельнометаллические:		
- из неблагородного металла	3 года	7 лет
- Металлокерамика	1 год	3 года
Мостовидные протезы металлокерамические:		
- из неблагородного металла	1 год	3 года
Безметалловые мостовидные протезы:		
- из диоксида циркония с керамическим покрытием ;	1 год	3 года
- из диоксида циркония Преттау ;	1 год	3 года
Бюгельные протезы	1 год	5 лет
Съемные протезы:		
- Частичные пластиночные протезы	1 год	3 года
- Полные съемные протезы	1 год	3 года

Ортодонтическая стоматология

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов. В связи с тем, что ортодонтическая стоматология — неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Клиника вправе гарантировать: точность диагностики, подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры, улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

Средние проценты успешности лечения, действующие в клинике

Обработка и пломбирование корневых каналов

Опыт Клиники показывает, что при первичном лечении каналов благоприятный результат достигается в 90 % случаев.

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но

и от общей реакции Вашего организма и состояния зубов.

Постановка имплантантов

Мы гарантируем полное приживание имплантантов в 97 % случаев.

Поставленные у нас имплантанты надежно служат от 5 лет и более.

Клиника гарантирует Пациенту бесплатную переустановку имплантата в случае неудачного исхода хирургического этапа лечения (дезинтеграция имплантата) в течение одного года с момента установки имплантата Пациенту.

В случае отторжения имплантата по истечении вышеуказанного срока Пациент оплачивает только стоимость хирургического этапа лечения (операции по реимплантации и материалов по направленному восстановлению костной ткани); имплантат (взамен отторгнутого) для Пациента предоставляется Клиникой бесплатно в зависимости от установленной системы имплантантов (гарантии производителя); на имплантаты компании Nobel Biocare действует пожизненная гарантия; на имплантаты компании Neobiotech — в течение двух лет с даты установки имплантата потребителю-пациенту.

Мы также во всех случаях гарантируем Пациенту:

- обследование и учет общего состояния здоровья Пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантантов;
- использование сертифицированных титановых имплантантов ведущих зарубежных фирм;
- врачебный контроль за процессом приживания имплантанта.

Удаление зуба

Мы гарантируем, что во всех случаях удаление зуба произойдет:

- с адекватным хирургическим вмешательством;
- с использованием анестезии;

Мы также гарантируем бесплатное консультирование в послеоперационном периоде.

Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

Мы гарантируем в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач):

- излечение гингивита;
- остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб;
- сохранение зубов на длительный период.