

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

АО «СП «АлСтом»

Р.А.Латыпов

20 19 г.



Положение

О предоставлении гарантийных сроков и сроков службы на стоматологические услуги в АО "Стоматологическая поликлиника «АлСтом»

Настоящее Положение, наряду с другими организационно-правовыми документами АО «Стоматологическая поликлиника «АлСтом» (далее – Клиника), а так же договорами на оказание платных медицинских услуг, договорами на добровольное медицинское страхование за счет средств предприятий, учреждений, организаций, за счет личных средств Пациента, регулирует взаимоотношения, возникающие между Клиникой и Пациентом при оказании медицинской стоматологической услуги .

І. Общие положения

Клиника строго руководствуется нормативными документами:

- Гражданский кодекс РФ
- Федеральный Закон «О защите прав потребителей»
- Федеральный закон №323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»
- Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (постановление Правительства РФ №1006 от 04.10.2012.)
- Отраслевыми стандартами.

II. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК И СРОК СЛУЖБЫ

2.1. Гарантия (фр.garantie)- ручательство, условие, обеспечивающее что-либо

Гарантии в медицине, в том числе в стоматологии, разделяются на две группы:

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

2.2. Безусловные гарантии

Безусловные гарантии в стоматологии даются 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 законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

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

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать такую 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 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;
- 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;

- использование имплантатов ведущих мировых фирм производителей, имеющих сертификат соответствия;
- 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).

2.3. Прогнозируемые гарантии

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.

2.4. Как врач устанавливает прогнозируемые гарантии

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** относят, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку разных поверхностей зуба, корректировку формы восстановленного зуба (в течение 2 недель), корректировка ложа съемного зубного протеза и др.

Срок службы — это период бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустранимых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез – сломался и т.п.)

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;
- ортодонтическое лечение;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов;
- временные коронки;
- временные съемные протезы.

При выявлении 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.).

Как определяются гарантии

- На каждую конкретную выполненную работу.
- С учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту.
- По согласованию с пациентом до (предварительно) и после лечения.

2.5. Какие обстоятельства учитывает врач, определяя гарантии

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 так же 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.

2.6. При каких условиях врач (клиника) будут выполнять установленные гарантии

Врач (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, получение травм, повлекших утрату протезов и реставраций), 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 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, способные негативно повлиять на результаты лечения.

Все установленные врачом (врачами) и согласованные с пациентом прогнозируемые гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в медицинской карте (подпись пациента, врача).

III. Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги, оказываемые Клинике.

3.1.Терапевтическая стоматология

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги эстетической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

Гарантия на работы по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита)- пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Лечение поверхностного кариеса и не кариозных поражений	1 год	2 года
2	Лечение среднего кариеса	1 год	2 года
3	Лечение глубокого кариеса	1 год	2 года
4	Пломба из композита светового отверждения:		
4.1	I класс по Блэку	6 мес	1 год
	II класс по Блэку	6 мес	1 год
	III, IV, V класс по Блэку	6 мес	1 год
5	Пломба с парапульпарными штифтами	6 мес	1 год

Примечание:

1. Гарантия не распространяется:

- На лечение глубокого кариеса (возможна депульпация зуба)
- На лечение хронического периодонтита (могут потребоваться дополнительные процедуры для купирования прикорневого воспаления)
- На любое перелечивание зубов (под пломбой может оказаться большая кариозная полость, перелом и другая проблема, влекущая более сложное лечение либо удаление зуба)

2. Гарантия аннулируется при нарушении со стороны пациента графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специальных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.)
3. При невыполнении рекомендованного плана лечения – сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
4. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если это не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является показанием для предоставления гарантий на лечение.

3.2. Ортодонтическая стоматология

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

В связи с тем, что в ортодонтической стоматологии нельзя гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов исполнитель гарантирует:

- Точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии
- Подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры
- Улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
	Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:		
1	Каппа однослойная	1 месяц	12 месяцев
2	Несъёмный ретейнер	6 месяцев	12 месяцев
3	Вестибулярная пластинка	6 месяцев	12 месяцев

Примечание:

- Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

Гарантийный срок аннулируется:

- При нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения
- При несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специальных паст и зубных щеток очищающих таблеток и т.д.)
- При необходимости дополнительного лечения пациент своевременно не посещает других специалистов-стоматологов
- После завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

3.3. Ортопедическая стоматология

К ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- Металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры.
- Съёмные конструкции: полные съёмные конструкции, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантах)

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- Временные коронки
- Временные замещающие протезы

№	Наименование конструкций	Срок гарантии	Срок службы
1	Пластмассовые протезы:		
-	Частичные съёмные пластинчатые протезы	6 месяцев	2 года
-	Полные съёмные пластинчатые протезы	6 месяцев	2 года
2	Мостовидные протезы	1 год	
-	Из металлокерамики	1 год	3 года
-	Из металла	1 год	2 года
3	Бюгельное протезирование	1 год	2 года
4	Коронки:		
-	Из пластмассы	6 месяцев	6 месяцев
-	Из металлокерамики	1 год	2 года

-	Цельнолитая ,стальная	1 год	2 года
-	Цельнокерамическая	1 год	2 года
5	Первичная починка протезов(изготовленных в нашей клинике с истекшим сроком гарантии)	1 месяц	1 месяц
6	Протезирование на имплантах	1 год	2 года

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.
2. Гарантия на постоянные ортопедические конструкции предоставляется при: выпадении искусственных зубов из протезов, переломе пластмассы протеза, разрушении микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров)
3. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 70%
4. Исполнитель может установить сокращённый срок на ортопедические услуги. Об этом исполнитель обязательно сообщает пациенту с записью в амбулаторной карте.
5. До момента сдачи ортопедической конструкции пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы если:
 - Выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба)
 - Выполненная конструкция не соответствует указанной в плане протезирования
6. При желании пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования ортопед вправе установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно уведомив об этом пациента.
7. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняются за счет пациента.
8. Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на

ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает пациенту с указанием в амбулаторной карте.

- 9 Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные.
- 10 Если по вине пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с исполнителя снимается.
- 11 Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

Существующие методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев :

- Наличие подвижности зубов.
- Наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз.

Гарантия аннулируется :

- при нарушении пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдения условий по эксплуатации ортопедической конструкции.

3.4. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- повторное эндодонтическое лечение
- профессиональная гигиена
- парадонтологическое лечение
- наложение повязки (временной пломбы)
- отбеливание зубов
- операция по удалению зуба
- операция цистэктомии с резекцией верхушки корня
- при восстановлении зубов, разрушенных более чем на 1/2 объема коронковой части, когда показано несъемное ортопедическое лечение (коронки).
- Установка временных ортопедических конструкций. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется ортопедом и обязательно должен быть доведен до сведения пациента с записью в амбулаторной карте.
- На повторную починку протеза
- На починку протеза, изготовленного в других клиниках

3.5. Реставрация и лечение зубов во фронтальном участке (передних) является условным (без каких-либо гарантий) при:

- При отсутствии жевательных зубов
- Патологии прикуса
- Наличии вредных привычек
- Наличие профвредностей (охранники, спортсмены, музыканты духовых инструментов и т.п.)

3.6. 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.

Эндодонтическое лечение по поводу острого и хронического гранулирующего или гранулематозного периодонтита и кисты корня зуба является условным.

3.7. Удаление зуба:

Гарантируется, что во всех случаях удаление зуба произойдет

- Максимально безболезненно
- С адекватным хирургическим вмешательством
- Бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период: воспаление, кровотечение, отек, боль.

IV. Снижение гарантийного срока и срока службы

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- Влияние явных и вероятных общих заболеваний пациента на развитие стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания)
- Снижение иммунологической реактивности организма пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями
- Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов
- Невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен

- Самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом)
- При неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – срок гарантии и срок службы уменьшаются на 50%
- При показателе КПУ (кариозное поражение, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%
- При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%

У.Отмена гарантийных сроков и сроков службы

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- Если после лечения в период действия гарантий у пациента возникнут (проявятся) заболевания и 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)
- При неоднократном (более двух раз) обнаружении у пациента неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдении рекомендаций стоматолога
- Если пациент не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы
- Невыполнение пациентом рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы predeterminedляют результаты лечения, на которые устанавливаются гарантии
- Если в период лечения пациент будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике
- Если пациент будет корректировать результаты лечения в другой клинике
- Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения

- Отказ пациента от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма
- Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

VI. В случае выявления любых недостатков оказанных медицинских услуг Пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к своему лечащему врачу.

VII. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для Пациента.