

Положение о гарантиях

Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие в центре стоматологии «Мега Стом»

Клиника строго руководствуется:

- Основами законодательства РФ «Об охране здоровья граждан»;
- Федеральным законом «О защите прав потребителей»;
- Отраслевыми стандартами, указаниями (если они существуют).

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.

Что такое 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 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;
- 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 наших стоматологиях;
- 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 исследований;
- 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;
- 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 создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.

Как врач устанавливает прогнозируемые гарантии

На стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы), 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, коррекция пломбы по прикусу, дополнительную полировку разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку формы зуба восстановленного фотокомпозитом, подшлифовку ложа съёмного зубного протеза, коррекция или пришлифовывание по прикусу несъёмных ортопедических конструкций и др.

Срок службы — исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, то есть с момента оказания услуги и определяется периодом времени, в течении которого услуга пригодна к использованию.

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

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиена полости рта;
- временная пломба;
- временная коронка (протез);
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- костно-пластические операции (направленная костная регенерация, открытый синуслифтинг);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей (пародонта);
- 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.

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.

Гарантии определяются:

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

Какие обстоятельства учитывает врач, определяя гарантии

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):

- состояние общего здоровья пациента;
- объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- сложность данного случая лечения;
- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а так же выбранных вариантов лечения;
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

При каких условиях врач (клиника) будут выполнять установленные гарантии

Врач (клиника) будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при таких условиях:

- 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;
- если пациент будет соблюдать самостоятельную гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
- если пациент будет посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
- если пациент будет проходить профессиональную гигиену полости рта с частотой, рекомендованной врачом;
- если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники;
- если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;
- если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

Все установленные врачом (врачами) и согласованные с пациентом прогнозируемые гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в едином гарантийном талоне, который выдается пациенту и в котором расписывается врач (каждый врач).

Какие средние гарантии даются в клинике

Для того чтобы пациенты имели представление о гарантиях, которые обычно устанавливаются, врачи нашей клиники, мы коллегиально определили:

- 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).

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

Примечание:

- При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
- При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантии аннулируются.
- При протезировании на имплантах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

Приложение № 1 — Средние гарантийные сроки

Терапевтическая стоматология

Виды работ	Средние сроки	
	Гарантии	Службы
Лечение кариеса фотокомпозитным материалом	1 год	5 лет
Лечение пульпита	1 год	5 лет
Восстановление культи зуба фотокомпозитом под протезирование	1 год (при условии протезирования)	Срок службы ортопедической конструкции
Герметизация фиссур	1 год	5 лет

Ортопедическая стоматология

Виды работ	Средние сроки	
	Гарантии	Службы
Временная коронка РММА лабораторная	3 месяца	1 год
Адгезивные керамические реставрации (виниры, коронки, накладки)	2 года	10 лет
Коронка из диоксида циркония	2 года	5 лет
Бюгельный протез	1 год	5 лет
Съемный акриловый протез	1 год	5 лет
Металлокерамическая коронка на имплантат	2 года	5 лет
Коронка из диоксида циркония на имплантат	2 года	10 лет
Несъемный акриловый протез с опорой на имплантаты (винтовая фиксация)	2 года	5 лет
Условно-съемный акриловый протез с опорой на имплантаты (замковая фиксация)	3 года	10 лет
Мостовидный металлокерамический протез с опорой на имплантаты	3 года	10 лет
Мостовидный протез из диоксида циркония с опорой на имплантаты	3 года	10 лет

Обработка и пломбирование корневых каналов (в т.ч. лечение периодонтита)

Опыт нашей клиники показывает, что при лечении периодонтита благоприятный результат достигается в 85% случаев.

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции Вашего организма и исходного состояния зуба.

Мы гарантируем:

- безболезненность процедуры;
- лечение по современным протоколам и стандартам;
- применение современного оборудования и материалов;
- использование дополнительного освещения и применение увеличительной оптики для лучшего визуального контроля и успешности лечения.

Имплантация зуба

Мы гарантируем полное приживление имплантов в 99% случаев.

Если после проведенной операции (до протезирования) происходит отторжение имплантата, клиника безвозмездно проведет повторную установку имплантата, либо пациенту возвращается 50% от стоимости лечения.

Мы также во всех случаях гарантируем пациенту:

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантов ведущих зарубежных фирм;
- безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

Костно-пластические операции

Синус-лифтинг

Опыт нашей клиники показывает, что при операции синус-лифтинга благоприятный результат достигается в 95% случаев. Материал, используемый при операции, полностью совместим с костной тканью.

Костная пластика

Опыт нашей фирмы показывает, что при операции костной пластики благоприятный результат достигается в 90% случаев. В клинических ситуациях, при которых имеется выраженная потеря костной ткани как по ширине, так и по высоте, успешность лечения составляет 75-85%.

Материал, используемый при операции, полностью совместим с костной тканью.

Если при проведении операции по увеличению объема костной ткани (открытый синуслифтинг, направленная костная регенерация) мы получили неблагоприятный результат, то клиника обязуется безвозмездно провести повторно операцию без учета стоимости материалов.

Мы гарантируем:

- оказать профессиональное качественное лечение;
- знание и владение различными техниками костно-пластических операций;
- устранение внутри и послеоперационных осложнений.

Удаление зуба

Мы гарантируем, что удаление зуба пройдет:

- безболезненно;
- с применением современного оборудования и инструментария;
- с адекватным (атравматичным) хирургическим вмешательством.

Мы также гарантируем бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:

- воспаление;
- кровотечение;
- отек;
- боль.

Резекция верхушки корня

Мы гарантируем в 99% случаев, что операция пройдет:

- безболезненно;
- с применением современного микрохирургического инструментария;
- с соблюдением современных стандартов апикальной микрохирургии;
- с адекватным хирургическим вмешательством.

Мы также гарантируем бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:

- воспаление;
- кровотечение;
- отек;
- боль.

Пластические операции (закрытие рецессий)

Мы гарантируем в 90% случаев, операция пройдет:

- безболезненно;
- с применением современного микрохирургического инструментария;
- с соблюдением современных стандартов микрохирургии;
- с адекватным хирургическим вмешательством.

Мы также гарантируем бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:

- воспаление;
- кровотечение;
- отек;
- боль.

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 (пародонта);
- сохранение зубов на относительно длительный период.

Отбеливание зубов

Мы гарантируем в 95% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач):

- отбеливание зубов в среднем на 1-2 тона;
- безболезненно (может быть ощущение дискомфорта);
- сохранение цвета зубов на длительный период.

Ортодонтическое лечение с использованием брекет-системы, элайнеров

Мы гарантируем в 95% случаев исправление прикуса (при соблюдении условий, которые определяет врач):

- точность диагностики;
- подбор оптимальной аппаратуры для исправления зубов и прикуса;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы;
- сохранность эмали зубов после снятия брекет-системы;
- бесплатное устранение любых отклонений от полученного результата на этапе ношения удерживающего аппарата;
- в течение месяца после установки брекет-системы, повторная фиксация брекет-системы бесплатно.

Причины уменьшения гарантийного срока:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний пациента на течение стоматологических процессов (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

- неудовлетворительная гигиена полости рта, т.е. если гигиенический индекс, определяемый врачом, больше 1,85 - сроки гарантии и сроки службы уменьшаются на 70%;
- при показателе индекса КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) 13-18 сроки гарантии снижаются на 30%;
- при показателе индекса КПУ более 18 сроки гарантии снижаются на 50%;
- при удалении зубов, удерживающих высоту прикуса, срок на стоматологическую реставрацию заканчивается с момента их удаления;
- другие причины, обоснованные лечащим врачом пациента.

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- потребитель (пациент) в процессе лечения, или в течение срока гарантии, обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское учреждение.
Исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др.;
- пациент в процессе лечения, или в течении гарантийного срока самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием 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, заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др.;
- пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача;
- если после лечения в период действия гарантий у пациента возникнут заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно влиять на достигнутые результаты;
- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

Не является недостатком оказанных услуг и не относится к гарантийным случаям:

- разница в цвете зубов, пломб при разном освещении;
- пульпит витального зуба под коронкой;
- возникновение вторичного кариеса в пролеченном зубе;
- случаи выпадения пломбы в зубах при аномалиях прикуса;
- случаи дефектов (сколов, трещин) косметических реставраций, при отсутствии жевательных зубов
- случаи эндодонтического лечения зубов (по настоянию пациента) при показаниях к удалению зуба
- случаи повторного эндодонтического лечения зубов.