

Положение о предоставлении гарантий в ООО «Пикассо» (для пациентов)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее положение разработано в соответствии с ФЗ «Об основах охране здоровья граждан в РФ» от 21.11.2011 323-ФЗ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. ТЧ 2300-1, 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, предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, младшего медицинского персонала, 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, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы).

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, постановка зубного имплантата, пластика мягкой ткани, пластика костной ткани, синус-лифтинг);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов;
- временные коронка, фиксация временной коронки.

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, Устанавливая временные коронки врач должен разъяснить пациенту, что временные коронки на временном цементе конструктивно имеют слабую фиксацию и это является особенностью данной конструкции. Устраняется это за один прием в клинике.

1.5. Гарантии устанавливаются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, о которых врач информирует пациента.

1.6. 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.

1.7. 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.

1.8. Гарантийные обязательства снижаются на 500/0 в случае бруксизма, дисфункции височно-нижнечелюстного сустава и жевательных мышц, при невралгических и психологических заболеваниях.

1.,9. 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

1.Терапевтическая стоматология

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из цемента(силикатного, силикофосфатного)		
1.1.1.	I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.1.2.	II класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
1.1.3.	III класс по Блэку	1,5 месяца	1 месяц
1.1.4.	IV класс по Блэку	нет	нет
1.1.5.	V класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.2.	Пломбы из пластмассы (акрилоксид, карбодент)		
1.2.1.	I класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.2.2.	II класс по Блэку	1,5 месяцев	3 месяца
1.2.3.	III класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.2.4.	IV класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.2.5.	V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.3..	Пломба металлосодержания		
1.3.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.3.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.3.3.	III по Блэку	1 год	2 года
1.3.4.	IV класс по Блэку	1 год	2 года
1.3.5.	V класс по Блэку	1 год	2 года
1.4.	Пломба из хим. композита (жидкость – порошок)		
1.4.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
1.5..	Пломба из хим.композита (паста-паста)		
1.5.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
1.5.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1,5 года
1.6..	Пломба из композита светового отверждения		
1.6.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.6.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.6.3.	III, IV, V класс по Блэку		
1.6.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
1.7.	Виниры	9 месяцев	1,5 года
1.8.	Вкладки	1 год	2 года

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

Приложение 2

СРОКИ службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

2. Ортопедическая стоматология

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Вкладки:		
2.1.1.	Из металла	1 год	2 года
2.1.2.	Из металлокерамики	1 года	2 года
2.1.3.	Из фарфора	1 год	2 года
2.1.4.	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
2.2.	Виниры	9 месяцев	1,5 года
2.3.	Коронки:		
2.3.1.	Из пластмассы	9 месяцев	1 год
2.3.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.3.3.	Из фарфора	1 год	1,5 года
2.3.4.	Из композиционного материала	9 месяцев	1,5 года
2.4.	Штампованные коронки:		
2.4.1.	Из стали	1 год	2 года
2.4.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	1 год
2.4.3.	Из золота	1 год	1,5 года
2.5.	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой:		
2.5.1.	Из стали	6 месяцев	1 год
2.5.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	6 месяцев	1 год
2.5.3.	Из золота	6 месяцев	1 год
2.6.	Коронки цельнолитые:		
2.6.1.	Из КХС	1 год	2 года
2.6.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.6.3.	Из золота	1 год	1 год
2.7.	Коронки цельнолитые с облицовкой	6 месяцев	1 год
2.8.	Адгезивные протезы	1 год	1 год
2.9.	Мостовидные протезы		
2.9.1.	Паянные:		
2.9.1.	Из стали	1 год	2 года
2.9.1.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.9.1.3.	Из золота	1 год	2 года
2.9.2.	Цельнолитые:		
2.9.2.1.	Из КХС	1 год	2 года
2.9.2.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.9.2.3.	Из золота	1 год	2 года
2.9.3.	Цельнолитые с облицовкой:		
	Из пластмассы		
2.9.3.1.	Из композиционного материала	6 месяцев	1 год
2.9.4.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
2.1.10.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
2.11.	Частичные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.12.	Полные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.13.	Напыление	3 месяца	6 месяцев

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%/.
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
3. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

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. Первичная эндодонтия (удаление нерва и пломбирование каналов) — положительный результат 300/0, При перелечивании ранее запломбированных каналов, положительный результат — 2094. Срок службы зубов после удаления анкерных штифтов и культевых вкладок снижается на 900/0.

Постановка имплантатов

Гарантируется полное приживление имплантатов в 90 % случаев (срок службы от 5 лет и более), за исключением пациентов курильщиков, бруксисов, с сопутствующими заболеваниями, а также с общим неудовлетворительным состоянием здоровья. Во всех случаях пациенту гарантируется:

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

Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

Гарантируется, что при соблюдении условий, которые определяет врач:

- в 800/0 случаев - излечение гингивита;
- в 5094 - остановку развития пародонтита и пародонтоза

Степень достижения запланированного результата — это некий эффект о здоровье, и мы не можем гарантировать полное выздоровление. Возможны следующие результаты лечения:

- ремиссия;
- улучшение состояния;
- компенсация;
- хронизация;
- прогрессирование;
- отсутствие эффекта;
- развитие язвенного осложнения.