

ПОЛОЖЕНИЕ «О предоставлении гарантий в стоматологии» (для пациентов)

Клиника строго руководствуется:

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

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

Гарантия в медицине, в том числе в стоматологии, разделяется на две группы:

1. Безусловные, или обязательные;
2. Прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

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:

1. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получить таковую по доброй воле);
2. Проведение консультаций и консилиума;
3. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
4. Учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
5. Установление полного диагноза.
6. Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
7. Использование методов и технологий лечения, применяемых в ООО «Новая стоматология».
8. 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;
9. Безопасность лечения обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
10. Точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных исследований;
11. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
12. Применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;

13. Использование имплантатов ведущих мировых фирм производителей, имеющих сертификат соответствия;
14. Проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
15. Динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно стандартов);
16. Мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
17. Определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
18. Достижения показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Прогнозируемые гарантии

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

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-х недель), корректировка ложа съемного 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 (пломбы 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 технологий лечения и т.п.).

Гарантии определяются:

1. На каждую конкретную выполненную работу;
2. С учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту;
3. 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) 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 сказаться на результатах лечения.
7. Обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта.

При каких условиях врач (клиника) будут выполнять установленные гарантии

Врач (клиника) будут выполнять установленные прогнозируемые гарантии при таких 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 пациента 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 результат лечения.

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