

О предоставлении гарантий

Положение о предоставлении гарантий при оказании платных стоматологических услуг ООО «Денталик»

(для пациентов)

Заключая с нами Договор оказания стоматологических услуг, ВЫ согласились ознакомиться с «Положением о гарантиях», действующим в клинике. Следовательно, клиника должна обеспечить выполнение условий их предоставления в строгом соответствии с договоренностями и статьями законов, о которых мы Вас информировали.

ООО «Денталик» строго руководствуется;

- ФЗ №323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

- ФЗ №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей»

- стандартами оказания медицинской помощи, протоколами ведения больных, принятыми Минздравом РФ.

• 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 учётом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

Что такое «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.

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), а также 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.)

К устранимым недостаткам относят, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовку ложа съемного зубного протеза и др.

Гарантийный срок вступает в силу с момента предоставления услуги (лечение каналов, постановка пломбы) - при лечении зубов, и с момента фиксации ортопедической конструкции в полости рта - при протезировании (см.Приложение 1) при соблюдении Условий, указанных в Приложении 2. При возникновении гарантийного случая доктор устраняет возникшие недостатки бесплатно, гарантийные срок не продлевается.

Гарантии определяются:

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

Срок службы - это период переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустранимых недостатков, возникших после лечения по окончании гарантийного срока не по вине пациента (пломба выпала, протез сломался и т.п.) с максимальной скидкой 30% от действующего прейскуранта цен.

Срок службы вступает в силу момента окончания гарантийного срока, (см. Приложение 1).

Если в период действия срока службы выявляются неустранимые недостатки, возникшие не по вине пациента, доктор устраняет возникшие недостатки с 30% скидкой от действующего прейскуранта, гарантийные сроки устанавливаются с момента переделки.

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

- Повторная (вторичная) обработка и пломбирование корневых каналов;
- Профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- Временная пломба, временная коронка;
- Хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.)
- Лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- Лечение зубов мудрости.

В случаях когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно 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 вероятности успешности лечения.

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

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 в медицинском учреждении 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, в том числе финансового;
- Безопасность лечения - обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- Безболезненность лечения и 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;
- Тщательное соблюдение технологий лечения, разрешенных Минздравом РФ;
- Применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- Лечение в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи, протоколами ведения больных, принятыми Минздравом РФ;
- Проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- Проведение бесплатных профилактическо - диагностических осмотров с частотой, определяемой врачом;

- Мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения (воспаление, отек, боль);
- Достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учётом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента о объективных обстоятельствах, выявленных врачом);
- Осуществление в клинике контроля качества выполняемых работ.

Гарантии на имплантацию.

Следует разделять срок службы и гарантии на сам имплантат и гарантии на результаты протезирования с применением имплантации.

Срок службы имплантата как изделия - разные фирмы дают различную гарантию на свои имплантаты, декларируя таким образом качество производимой продукции.

Однако переводить такие гарантии в медицину, в применение имплантатов на практике некорректно в силу того, что результат лечения зависит не только от качества применяемых имплантатов, правильно спланированного и проведенного лечения, но и от целого ряда других причин, в том числе и от самого пациента.

В имплантологии существуют 3 вида гарантий:

- На имплантат,
- На коронку,
- На услуги клиники.

Гарантию на имплантат дает сам производитель. Гарантия на имплантацию начинается со дня операции по имплантации.

Гарантию на медицинские услуги по имплантации предоставляет клиника. В нашей клинике гарантийный срок на медицинскую услугу по имплантации - 1 год. В случае отторжения имплантата в период гарантийного срока на услугу проводится повторная имплантация новым имплантатом, операция имплантации проводится бесплатно. По желанию пациента, в случае отказа от повторной имплантации, ему возвращается 50% стоимости операции. В сложных клинических случаях гарантийные сроки на медицинскую услугу по имплантации сокращаются. Сложной клинической ситуацией при имплантации считаются ситуации, при которых невозможно проведение имплантации без дополнительных операций по аугментации (наращиванию) костной ткани, таких как синус-лифтинг, расщепление альвеолярного гребня, подсадка костных блоков и т.д.

Об успешности лечения можно судить через год после протезирования. Если в течении первого года (это срок заживления кости вокруг имплантата и ее адаптации под жевательную нагрузку) не возникло никаких проблем с имплантатом или опирающимся на него протезом, - значит, лечение проведено правильно и качественно.

В дальнейшем результаты в определенной мере зависят от пациента и ряда не прогнозируемых факторов.

Если пациент следует инструкциям врача, тщательно соблюдает гигиену полости рта, что предотвращает угрозу воспаления десны в области головки имплантата, своевременно обращается к лечащему врачу при возникновении проблем, это весомая предпосылка для длительного функционирования имплантата и протеза.

О непрогнозируемых факторах.

Никто из людей, к сожалению, не застрахован от возникновения каких-либо болезней. Если человек, которому была проведена имплантация, через 2,3,5 лет заболел сахарным диабетом или у него возникла тяжелая форма аллергии, потребовалось гормональное или химиотерапевтическое лечение, в результате чего, произошло кратковременное или длительное нарушение жизнедеятельности костной ткани, в том числе и окружающей имплантат, - очевидно, что может наступить дезинтеграция имплантата и его придется удалить. В случае возникновения подобных ситуаций гарантийные обязательства снимаются.

Гарантийные сроки и сроки службы

(действуют при соблюдении Условий, указанных в ПРИЛОЖЕНИИ №2)

Датой начала гарантийного срока считается день оказания услуги (лечение каналов, постановка пломбы, фиксации ортопедической конструкции - коронки, мостовидного протеза, имплантация). Датой начала срока службы является следующий день после окончания гарантийного срока и действует 2 года. На некоторые виды работ срок службы не предусмотрен. Мы обязуемся устранять все осложнения, возникающие в период гарантийного срока бесплатно и своевременно.

№ п/п	Услуга	Гарантийный срок	Срок службы**
1.	Пломбирование (пломба светового отверждения Filtek)	1 год	3 года
2.	Пломбирование (пломба тройного отверждения Vitremer)	1 год	-
3.	Обработка и пломбирование канала (первичное)	1 год	-
4.	Обработка и пломбирование канала (повторное) либо лечение канала при наличии деструктивных изменений костной ткани		
5.	Пломбирование (реставрация зуба) при рекомендации покрыть зуб коронкой	6 месяцев	-
6.	Протезирование металлокерамическими, безметалловыми, металлическими коронками	1 год	3 года
7.	Протезирование на имплантатах	1 год	3 года
8.	Протезирование съемными ортопедическими конструкциями (бюгельные протезы, полные съемные пластинчатые протезы)	1 год	3 года
9.	Профессиональная гигиена полости рта	-	-
10.	Временная реставрация, пломба, временная коронка	30 дней	-
11.	Лечение при диагнозе «Пародонтит»	-	-
12.	Хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, и др.)	-	-
13.	Лечение по желанию пациента зубов, имеющих показания к удалению.	30 дней	-

**В срок службы включен гарантийный срок.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2 к Положению о предоставлении
гарантий при оказании платных стоматологических услуг**

Условия, при которых гарантийные сроки и обязательства действуют в полном объеме.

Гарантии в полном объеме действуют только при соблюдении следующих условий:

1. Наличии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов (28 зубов). В остальных случаях сроки сокращаются на 50%.
2. Выполнении рекомендованного плана лечения.
3. Хорошей гигиене полости рта. При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии сокращаются на 50%. Уровень гигиены определяется врачом-стоматологом или профилактиком-гигиенистом и сообщается пациенту, делается запись в карточке (до наступления гарантийного случая).
4. Соблюдении графиков профилактическо-диагностических осмотров. При нарушении графиков профилактическо-диагностических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантии аннулируются. При не проведении профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуального графика (минимум 1 раз в 6 месяцев), сроки сокращаются на 50%.
5. 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.
6. Если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники.
7. Если при обращении за НЕОТЛОЖНОЙ помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства.
8. Если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике.
9. Если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.
10. При соблюдении «Правил эксплуатации результата выполненной стоматологической услуги» (ПРИЛОЖЕНИЕ №3).

Гарантийные сроки могут быть снижены с учетом стадии заболевания и прогноза стоматологического лечения. Лечащий врач обязан информировать пациента, что и почему он может или не может гарантировать в каждом конкретном случае. Обязательным условием в случае снижения гарантийных обязательств является наличие соответствующей записи в амбулаторной карте стоматологического больного (форма 043-у), подтвержденной подписью пациента.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3 к Положению о предоставлении гарантий при оказании платных стоматологических услуг

Правила эксплуатации результата выполненной стоматологической услуги.

Функциональное восстановление зуба пломбировочным материалом (реставрация, пломба).

Производители пломбировочных материалов, используемых в клинике, заявляют средний срок службы реставрации (пломбы) не менее 5 лет при соблюдении технологии и правильной эксплуатации. Рекомендованные правила ухода за зубами с реставрациями (пломбами):

1. Правильная эксплуатация реставрации (пломбы) возможна при восстановлении жевательной эффективности в полном (достаточном) объёме. В этом случае зуб с реставрацией (пломбой) несёт соответствующую ему жевательную нагрузку. В случае отсутствующих зубов, их жевательная нагрузка переходит на зубы с реставрациями (пломбами), что приводит к их неправильной эксплуатации.
2. Клиника предоставляет гарантию на стоматологическое лечение при правильной эксплуатации реставраций (пломб) за исключением случаев, предусмотренных договором.
3. При уходе за зубами с реставрациями (пломбами) рекомендовано использование средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом-стоматологом. В нашей клинике проводится индивидуальное обучение и подбор средств гигиены полости рта, которые позволят Вам сохранить результаты лечения на долгие годы.
4. Производители пломбировочных материалов считают необходимым полировку реставраций (пломб) один раз в шесть месяцев для предупреждения рецидива кариозного процесса и образования зубного налёта.
5. Посещение профилактических осмотров по графику, установленному клиникой, является обязательным условием «Договора возмездного оказания медицинских услуг». Это необходимость сохранения результатов проведённого лечения.
6. При возникновении кровоточивости при чистке зубов нельзя прекращать гигиенические процедуры. Если кровоточивость не проходит в течение 3—4 дней, необходимо обратиться в клинику «Денталик».
7. Если после пломбирования и окончания действия анестезии пломба мешает смыканию зубов, то необходимо сразу обратиться в клинику «Денталик».
8. При пломбах из композитных материалов не следует принимать пищу, содержащую естественные и искусственные красители (например: чернику, чай, кофе и т. п.), не менее двух часов после пломбирования зуба.
9. Возможно, временное появление боли (повышенной чувствительности) в запломбированном зубе во время приема и пережевывания пищи. Если указанные симптомы не проходят в течение одной недели, необходимо обратиться в клинику «Денталик».
10. Во избежание сколов пломбы и прилегающих к пломбе твердых тканей зуба не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например: орехи, сухари), откусывать от больших кусков (например: от цельного яблока).
11. При возникновении в зубе резкой боли необходимо как можно быстрее обратиться в клинику «Денталик».

Функциональное восстановление зубов и жевательной эффективности несъемными зубными протезами.

Производители материалов, используемых в клинике для ортопедических конструкций, заявляют средний срок службы несъемных зубных протезов не менее 5 лет при соблюдении технологии и правильной эксплуатации. Рекомендованные правила ухода за несъемными зубными протезами:

1. Правильная эксплуатация несъемных зубных протезов возможна при восстановлении жевательной эффективности в полном (достаточном) объёме. В этом случае несъемный зубной протез несёт соответствующую ему жевательную нагрузку. В случае отсутствующих зубов, их жевательная нагрузка переходит на несъемный зубной протез, что приводит к его неправильной эксплуатации.
2. Клиника предоставляет гарантию на стоматологическое лечение при правильной эксплуатации несъемных зубных протезов за исключением случаев, предусмотренных договором.
3. При уходе за несъемными зубными протезами рекомендовано использование средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом-стоматологом. В нашей клинике проводится индивидуальное обучение и подбор средств гигиены полости рта, которые позволят Вам сохранить результаты лечения на долгие годы.
4. Посещение профилактических осмотров по графику, установленному клиникой, является обязательным, согласно договору. Это необходимое условие сохранения результатов проведённого лечения.

5. Несъемные зубные протезы необходимо чистить зубной щеткой с пастой так же, как естественные зубы два раза в день. После еды полость рта следует полоскать для удаления остатков пищи.
6. При возникновении кровоточивости при чистке зубов нельзя прекращать гигиенические процедуры. Если кровоточивость не проходит в течение 3—4 дней, необходимо обратиться в клинику «Денталик».
7. Если протез зафиксирован на временный цемент, не рекомендуется жевать жевательную резинку и другие вязкие пищевые продукты.
8. Во избежание поломки протеза, скола облицовочного материала, а также повреждения слизистой оболочки полости рта не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например, сухари, орехи, кусать нитки, открывать бутылки), откусывать от больших кусков (например, от цельного яблока).
9. При нарушении фиксации несъемного протеза необходимо обратиться в клинику «Денталик». Признаками нарушения фиксации могут быть «хлопанье» протеза, неприятный запах изо рта.
10. В случае скола облицовочного материала нужно обратиться в клинику «Денталик».
11. При появлении болезненных ощущений в области коронок, воспаления десны вокруг коронки (кровоточивость десны) необходимо срочно обратиться в клинику «Денталик».

Функциональное восстановление зубов и жевательной эффективности съёмными зубными протезами.

Производители материалов, используемых в клинике для ортопедических конструкций, заявляют средний срок службы съёмных зубных протезов не менее 5 лет при соблюдении технологии и правильной эксплуатации. Рекомендованными правилами ухода за съёмными зубными протезами:

1. Правильная эксплуатация съёмного зубного протеза возможна при восстановлении жевательной эффективности в полном (достаточном) объёме. В этом случае съёмный протез несёт соответствующую ему жевательную нагрузку. В случае отсутствующих зубов, их жевательная нагрузка переходит на съёмные зубные протезы, что приводит к их неправильной эксплуатации.
2. Клиника предоставляет гарантию на стоматологическое лечение при правильной эксплуатации съёмных зубных протезов.
3. Съёмные зубные протезы необходимо чистить зубной щеткой с пастой или с туалетным мылом два раза в день (утром и вечером), а также после еды по мере возможности. В нашей клинике проводится индивидуальное обучение и подбор средств гигиены полости рта, которые позволят Вам сохранить результаты лечения на долгие годы.
4. Посещение профилактических осмотров по графику, установленному клиникой, является обязательным условием «Договора возмездного оказания медицинских услуг». Это необходимость сохранения результатов проведённого лечения.
5. Во избежание поломки протеза, а также повреждения слизистой оболочки полости рта не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например, сухари, орехи, кусать нитки, открывать бутылки), откусывать от больших кусков (например, от целого яблока).
6. В ночное время, если пациент снимает протезы, их необходимо держать во влажной среде (после чистки завернуть протезы во влажную салфетку) либо в сосуде с водой.
7. Во избежание поломки протезов не допускайте их падения на кафельный пол, в раковину и на другие твердые поверхности.
8. По мере образования жесткого зубного налета на протезах их необходимо очищать специальными средствами, которые продаются аптеке.
9. При нарушении фиксации съёмного протеза, что может быть связано с ослаблением фиксирующих элементов, необходимо обратиться в клинику «Денталик» для их активации или замены.
10. Проводить перебазировку съёмного протеза с рекомендованной врачом периодичностью, не менее 1 раз в год.
11. Ни в коем случае, ни при каких обстоятельствах не пытаться самому провести исправления, починку или другие воздействия на съёмный протез.
12. В случае поломки или возникновении трещины в базисе съёмного протеза пациенту необходимо срочно обратиться в клинику «Денталик» для починки протеза.