**Положение «О предоставлении гарантий в медицинском центре»**

**(для пациентов)**

***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.

**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 ООО «***Прометей***»*
* *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).

**«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.

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 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.).*

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) 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.

**При каких условиях врач (клиника) будут выполнять установленные гарантии**

**Врач (клиника) будет 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 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)**

**Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов терапевтической стоматологической помощи**

В медицинском центре ООО «**Прометей**»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** |  | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| **Пломба из**  **«Vitremer»,** |  | **6 месяцев** | **1год** |
| **Пломба из композита светового отверждения** | **Iкласс по Блэку** | **1год** | **2года** |
| **IIкласс по Блэку** | **1год** | **1,5года** |
| **III,IV,Vклассы по Блэку** | **1год** | **1,5года** |
| **С парапульпарными штифтами** | **1год** | **2года** |
|  |  |  |
| **Виниры (прямые реставрации), при условии ортогнатического , фиксируемого прикуса. При сохранении целостности зубного ряда в боковых отделах не менее, чем на 80%** | | **9месяцев** | **1,5года** |

**Примечания:**

1.Указанные сроки гарантии и сроки службы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса

2.При КПУ зубов 13-18 сроки сокращаются на 30%

3.При КПУ>18 сроки сокращаются на 50%

4..При не проведении профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуального графика (минимум 1 раз в 6 месяцев), сроки сокращаются на 60%

5.При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки сокращаются на 70%

**Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов ортопедической стоматологической помощи.**

В медицинском центре ООО «**Прометей**»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** |  | | **Срок гарантии** | | **Срок службы** | |
| **Вкладки** | **из металла** | | **1год** | | **2года** | |
|  | **из металлокерамики** | | **1год** | | **2года** | |
| **из фарфора** | | **1год** | | **2года** | |
| **Виниры** |  | | **9месяцев** | | **1,5года** | |
| **Коронки** | **из металлокерамики** | | **1год** | | **2года** | |
| **временные коронки** | | **2недели** | | **1месяц** | |
| **штампованные из стали** | | **1год** | | **2года** | |
| **штампованные из стали**  **с пластмассовой фасеткой** | | **6месяцев** | | **1год** | |
| **Цельнолитые** | | **1год** | | **2года** | |
| **На диоксиде циркония** | | **1 год** | | **4года** | |
| **Мостовидные протезы** | **Паяные** | **из стали** | | **1год** | | **2года** | |
| **Цельнолитые** |  | | **1год** | | **4года** | |
| **Цельнолитые**  **с облицовкой** | **из пластмассы** | | **6месяцев** | | **1год** | |
| **из керамики** | | **1год** | | **2года** | |
| **Из металлокерамики** | | **1год** | | **2года** | |
| **Бюгельные протезы (каркасные)** | | | **1год** | | **2года** | |
| **Пластиночные протезы** | **Частичные съемные** | | **6 мес.** | | **1год** | |
| **Полные съемные** | | **6мес.** | | **1год** | |
| **Временные пластиночные протезы разобщающиеся, иммедиат протезы (при**  **условии проведения плановых перебазировок 1раз в 1-1,5 мес.)** | | | **3мес.** | | **8мес.** | |

**Примечания:**

**1.Гарантии в полном объеме действуют только при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целосности зубных рядов.**

**В остальных случаях сроки устанавливаются индивидуально.**

**2.При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии сокращаются на 50%**

**3.При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантии аннулируются**

**4.При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии у пациента системных заболеваний гарантии не определяются.**

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

**Врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в Вашем случае.**