

## Положение «О предоставлении гарантий в стоматологии» (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.

### 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 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, 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 предупреждения 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.**

### **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, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока.**

**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.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

**Срок службы** товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

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

**обработка и пломбирование корневых каналов;**

**профессиональная гигиеническая чистка полости рта;**

**временная пломба;**

**некоторые виды ортодонтического лечения: мезиальная окклюзия (скелетная форма), дистальная окклюзия (скелетная форма), вертикальная резцовая дизокклюзия, глубокая резцовая дизокклюзия.**

**хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);**

**лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;**

**отбеливание зубов.**

**В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки, 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 или процента вероятности успешности лечения) 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.

#### **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), 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 профилактические 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.

**Все установленные врачом (врачами) и согласованные с пациентом прогнозируемые гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в его медицинской карте.**

#### **Какие средние гарантии даются в клинике**

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

- средние гарантийные сроки 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 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.**

## Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие в клинике

### Терапевтическая стоматология Постановка пломб, эстетическая реставрация (годы, месяцы)

Виды работ:	Средние сроки
<b>Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:</b>	
- Кариес естественных углублений (фиссур) на жевательных поверхностях	2 года
- Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	1 год
- Кариес на контактной поверхности фронтальных зубов с сохранением режущих	1 год
- Кариес на контактной поверхности фронтальных зубов с разрушением угла коронки	6 мес.
- Пришеечный кариес (в области шейки зуба) - Атипичная локализация кариеса – бугры жевательных и режущие края фронтальных зубов	6 мес.
- Кариес с восстановлением коронковой части зуба с учетом воссоздания анатомической природной формы зуба, а также эстетической составляющей	6 мес.

#### Примечания:

- Указанные сроки гарантии и сроки службы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса
- При КПУ зубов 13-18 и более, сроки сокращаются на 70%
- При не проведении профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуального графика (минимум 1(один) раз в 6 месяцев), сроки сокращаются на 50%

**КПУ – это совокупность кариозных зубов/пломбы, которые требуют замены и удаленные зубы.**

Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

- на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок **3 (три) месяца**. Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течении гарантийного срока переделывается бесплатно;
- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, не возможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) — **гарантия 3 (три) недели**;
- Извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие прорезания (перфорация) стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении — **гарантия 1 (одна) неделя**.

При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

## Терапевтическая стоматологии детского возраста

- Лечение временных зубов с завершённым и незавершённым формированием корней по поводу кариеса – гарантия 6 мес.
- Лечение постоянных зубов с завершённым и незавершённым формированием корней по поводу кариеса – гарантия 6 мес.
- Лечение временных и постоянных зубов при восстановлении коронковой части зуба, разрушенной более чем на 1/3 – гарантия 6 мес.
- Лечение временных и постоянных зубов при восстановлении коронковой части зуба, разрушенной более чем на 2/3- гарантия не предоставляется
- Лечение временных зубов с незавершённым формированием корней по поводу всех форм пульпита – гарантия не предоставляется
- Лечение временных зубов с завершённым формированием корней по поводу всех форм пульпита – гарантия 1 год
- Лечение временных зубов с незавершённым и завершённым формированием корней по поводу всех форм периодонтита – гарантия не предоставляется
- Лечение постоянных зубов с незавершённым формированием корней по поводу кариеса осложненного пульпитом и периодонтитом – гарантия не предоставляется
- Лечение постоянных зубов с завершённым формированием корней по поводу кариеса осложненного пульпитом и периодонтитом – гарантия 1год
- Гарантия на протезирование временных зубов стандартными стальными коронками - 1 год

**Гарантия на протезирование временных зубов циркониевыми, композитными, пластмассовыми (временными/постоянными) - 1 год (в случае расцементирования коронки и ее потери, дополнительно оплачивается техническая часть (стоимость коронки на момент наступления гарантийного случая).**

Гарантия действует, если наши маленькие пациенты и их родители:

- выполняют все рекомендации лечащего врача;
- тщательно поддерживают необходимый уровень гигиены в домашних условиях;
- приходят на все профилактические осмотры и процедуры профессиональной гигиены не реже 1 (одного) раза в 6 месяцев (если иной срок не рекомендован лечащим врачом);
- сообщают обо всех особенностях при сборе анамнеза (аллергия, прием лекарств, заболевания и т.д.);
- незамедлительно обращаются в клинику при возникновении дискомфорта.

Мы не сможем выполнить гарантийные обязательства, если:

- не выполняются рекомендации лечащего врача по домашней гигиене и графику профилактических осмотров;
- родители/законные представители отказываются проходить комплексное лечение, рекомендованное врачом;
- ранее отреставрированный зуб поврежден в результате травмы;
- возникло серьезное заболевание, при котором возможны изменения в зубах, окружающих тканях или установленных коронках и пломбах;
- необходимо повторное лечение каналов (при периодонтите).

**Гарантия на пломбу составляет от 1 до 12 месяцев, что зависит от выбранного материала, степени активности кариеса у ребенка. Гарантия снижается по усмотрению врача при неадекватном поведении ребёнка, о чём делается соответствующая запись в амбулаторной карте пациента.**

**При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии снижаются на 70%.**

## Ортопедическая стоматология

(годы и месяцы)

Виды работ:	Средние сроки
<b>Вкладки:</b>	
- из безметалловых материалов	2 года
<b>Виниры (Тотальная работа)</b>	2 года
<b>Коронки:</b>	
- из пластмассы (временные), прямой способ изготовления	1 мес.
- Е-так	1 год
- металлокерамические	1 год
- цельнолитые	1 год
- пластмассовые (постоянные), лабораторный способ изготовления	3 мес.
- из диоксида циркония	1 год
<b>Мостовидные протезы (с промежутком не более 2х зубов)</b>	
- из металлокерамики на винтовой фиксации	1 год
- из диоксида циркония	1 год
- пластмассовые (временные), лабораторный/прямой способ изготовления	1 мес.
- Условно-съемные протезы на имплантатах	1 год
- Фиксация постоянной ортопедической конструкции на временный цемент	3 мес.
- Фиксация временной коронки/мостовидного протеза	3 мес.

**На временные ортопедические работы дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 3 (трех) месяцев.**

**Обращаем Ваше внимание, что временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до Вашего сведения с записью в карте. Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологической клиники и врача-стоматолога снимается.**

Гарантия на временные и постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента установки данных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в лечебной карте.

## Ортодонтия (месяцы)

Виды работ:	Средние сроки
<b>Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:</b>	
- Капша одночелюстная индивидуальная	3 мес.
- Съёмный аппарат одночелюстной	2 мес.
- Фиксация брекета	6 мес.
- Фиксация ретенционный несъёмного аппарата	6 мес.
- Фиксация аппарата Гербста	3 мес.

К услугам по **ортодонтической стоматологии относятся услуги по** устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

Ортодонтическая стоматология как научная дисциплина, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

### **Клиника гарантирует:**

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и составляет 6 (шесть) месяцев.

### **Гарантийный срок аннулируется:**

- при нарушении пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, не реже 1(один) раз в 4 месяца
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих пенки, таблеток и т.д.).
- при необходимости дополнительного лечения пациент своевременно не посещает других специалистов –стоматологов;
- после завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

**В случае поломки, утери ортодонтического аппарата, изготовление нового осуществляется за отдельную плату.**

## Средние проценты успешности лечения, действующие в клинике

### Обработка и пломбирование корневых каналов

Опыт нашей фирмы показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 90 % случаев.

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

### Постановка имплантатов

Мы гарантируем полное приживление имплантатов в 97 % случаев.

Поставленные у нас имплантаты надежно служат от 10 лет и более.

После согласования плана лечения вносится пациентом предоплата в размере 50% от хирургического этапа.

Если после проведенной операции (до протезирования) происходит отторжение имплантата, то проводится повторная установка за счет клиники, при условии соблюдения всех рекомендаций врача.

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 имплантатов ведущих зарубежных фирм;**
- безболезненность установки имплантата;**
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.**

**Гарантия не распространяется: на операции остеопластики, включая синуслифтинг. Поскольку эти вмешательства основаны исключительно с надеждой на регенерацию костной ткани, а то, как она будет идти — целиком и полностью зависит от организма пациента, а также на пластику мягких тканей. По той же причине**

### Удаление зуба

Мы гарантируем, что во всех случаях удаление зуба произойдет:

- **безболезненно;**
- **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;**
- **сохранение зубов на длительный период.**

## Непременные условия сохранения гарантии

- Полная санация полости рта.
- Профилактический осмотр в клинике «URING REGENERATION CLINIC» 1 (один) раз в 6 (шесть) месяцев.
- Профессиональная гигиена полости рта, проводимая в клинике «URING REGENERATION CLINIC» или иных ЛПУ не менее 1 (одного) раза в 6 месяцев, если иное не рекомендовано пациенту врачом (некоторым пациентам необходимо более частая проф. гигиена, ее кратность определяется врачом или гигиенистом стоматологическим).
- Полное выполнение рекомендованного врачом плана лечения, в том числе диагностики, очередности выполнения этапов, сроков выполнения и прочего.
- Строгое соблюдение всех предписаний лечащего врача.
- При несоблюдении вышеперечисленных условий гарантии аннулируются, или определяются лечащим врачом в зависимости от клинической ситуации в полости рта.
- Продление гарантий на услуги в стоматологии «URING REGENERATION CLINIC» возможно до 5 (пяти) лет по усмотрению лечащего врача при полной санации полости рта и соблюдении всех пунктов данного положения
  - 1 год – оплата в размере 20% от суммы
  - 2 года – оплата в размере 40% от суммы
  - 3 года – оплата в размере 60% от суммы
  - 4 года – оплата в размере 80% от суммы
  - 5 лет – оплата в размере 100% от суммы
- При несоблюдении вышеперечисленных условий гарантии аннулируются или сокращаются до 1 года, в зависимости от клинической ситуации в полости рта.

---

Директор

А.А.Уринг