**Общество с ограниченной ответственностью «ЛайфСитиМед»**

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «ЛайфСитиМед»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.П.Гудов

01.12.2019г.

***Положение «О предоставлении гарантий в стоматологии»***

***(для пациентов)***

***Клиника строго руководствуется:***

* ***Гражданским кодексом РБ;***
* ***Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей»;***
* ***Законом Республики Беларусь «О здравоохранении»;***
* ***Положением о системе оценки и контроля качества стоматологической помощи, утвержденного приказом Директора общества с ограниченной ответственностью «ЛайфСитиМед», разработанного на основании приказа Комитета по здравоохранению Мингорисполкома от 09.07.2012 г. № 427;***
* ***Клиническими протоколами стоматологического профиля, утвержденные приказом Министерства Здравоохранения Республики Беларусь 26.12.2011 г. № 1245 г.***
* ***Общими техническими требованиями к зубным протезам, утвержденными приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 23.04.2009 г. № 394.***

**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.

**Гарантии по закону**

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно Клиника гарантирует:

* использование сертифицированного оборудования и инструментов;
* предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
* проведение лечения специалистами, имеющими соответствующую квалификацию;
* учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
* установление полного диагноза;
* составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
* использование методик диагностики, профилактики и лечения, разрешенных на территории РБ, с соблюдением предъявляемых к ним требований Клинических протоколов стоматологического профиля;
* 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 РБ материалов, не утративших сроков годности;
* проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
* 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).

**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 Обществе с ограниченной ответственностью «Три дантиста плюс».*
* *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 РБ 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 и др.), 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.).

В стоматологии результат лечения зависит не только от мастерства доктора, но и от состояния здоровья пациента. ООО «ЛайфСитиМед» гарантирует правильность проведенных процедур и соответствие их требованиям Клинических протоколов стоматологического профиля, утвержденных приказом Министерства Здравоохранения Республики Беларусь 26.12.2011 г. № 1245 г., что и определяет качество оказываемых услуг.

***ВНИМАНИЕ!*** Гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические услуги для каждого пациента устанавливаются врачом в зависимости от:

* клинической ситуации в полости рта пациента;
* наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний пациента, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях;
* полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом.

С учетом указанных обстоятельств в конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть скорректированы (уменьшены или увеличены) по сравнению со средними, в пределах границ сроков установленных ООО «ЛайфСитиМед», что фиксируется лечащим врачом в гарантийном талоне.

**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;
* лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
* отбеливание зубов;
* временные коронки;
* выпадение искусственных зубов из протезов;
* перелом пластмассы протеза;
* разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров);
* на возможность и скорость адаптации, привыкая ко всем видам протезов;
* биологические процессы, происходящие в зубах, костной ткани челюсти, слизистых оболочках после проведения стоматологического лечения. Сюда относятся: наличие или отсутствие болевого синдрома, атрофия костной ткани и слизистой оболочки под базисами съемных протезов, в области опорных зубов в мостовидных протезах, внутрикостных имплантатов; аллергические реакции и любую непереносимость протезных материалов; возникновение или обострение хронических заболеваний общего характера (сахарный диабет, заболевания сердечно-сосудистой системы, заболевания крови, печени, щитовидной железы и т.д.), повторное появление зубных отложений;
* временные съемные протезы;
* повторное лечение каналов зубов, лечение зубов по диагнозу периодонтит и хронический периодонтит;
* все виды стоматологического лечения, в случаях невыполнения пациентом плана лечения, а также внесения в план лечения корректив после начала лечения, по инициативе пациента;
* лечение молочных зубов
* ортодонтические работы

Гарантийные обязательства клиники не освобождают пациента от необходимости оплачивать в полном объеме профилактические осмотры, связанные с ними медицинские мероприятия, а именно, медицинский осмотр, снятие зубных отложений, перебазировки базисов съемных протезов, проведение рентгенологического исследования.

**Выполнение гарантийных обязательств не продлевает срока гарантии**.

*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):

* состояние общего здоровья пациента;
* объем выполненного рекомендованного плана лечения;
* клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
* сложность данного случая лечения;
* достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а так же выбранных вариантов лечения;
* особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.
* 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:**

* если пациентом осуществляется весь согласованный план лечения;
* 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;
* если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
* если пациент регулярно будет посещать осмотры, для проведения мероприятий по профессиональной гигиене полости рта, с частотой, указанной врачом в амбулаторной карте, но не менее 2-х раз в год;
* если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники;
* если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
* если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;
* если не скажутся форс-мажорные обстоятельства, способные негативно повлиять на результаты лечения.

***Гарантии устанавливаются:***

**- на каждую конкретную выполненную работу;**

**- с учетом конкретных обстоятельств, которых врач информирует пациента.**

Гарантийный срок на каждую выполненную услугу фиксируются в медицинской карте и в едином гарантийном талоне, который выдается пациенту и в котором расписывается врач (каждый врач). Копия гарантийного талона подписанная пациентом, хранится в его медицинской документации.

**Гарантийные обязательства прекращаются (не сохраняются) при возникновении в период гарантийного срока следующих обстоятельств:**

* беременность пациента;
* возникновение у пациента новых, развитие имеющихся заболеваний или возникновение вредных внешних воздействий, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в том числе длительный прием лекарственных средств при лечении других заболеваний;
* не проведение пациентом обязательного профессионального осмотра, проводимого 1 раз в 6 месяцев, а в случае зубного протезирования с опорой на стоматологических имплантатах 1 раза в три месяца;
* не соблюдение пациентом рекомендаций лечащего врача по уходу за ротовой полостью, результатом работы (услуги);
* не соблюдение условий эксплуатации результата работы (услуги).

**ВНИМАНИЕ!!!**

***Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 1 месяц приводит к прекращению гарантии!!!***

**ВНИМАНИЕ!!!**

***Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 1 раз в 6 месяцев***.

**Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения следующих требований:**

- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;

- при несоблюдении рекомендаций врача;

- при несоблюдении удовлетворительной гигиены полости рта;

- при неявке на очередной профилактический осмотр.

- исправления (устранения) недостатков в других медицинских учреждениях до осмотра врачами Клиники.

При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к доктору или регистратору стоматологического центра.

**ВНИМАНИЕ!!!**

***Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 1 месяц приводит к прекращению гарантии*.**

Клиника не несет ответственности за недостатки и не несет гарантийные обязательства, обнаруженные в течение срока гарантийных обязательств, если они возникли после оказания медицинской услуги вследствие нарушения Пациентом рекомендаций по использованию результатов услуги.

Гарантийные обязательства не распространяются на случаи дефектов, возникших из-за развития осложнений после оказания медицинской услуги. Информацию об этом пациент получает от врача перед началом оказания медицинской услуги (например, в случае отторжения имплантатов), а так же в случае травм.

При возникновении гарантийного случая Пациент должен обратиться к администратору Клиники и записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.

После осмотра, врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При возникновении спорных вопросов с лечащим врачом или по другим причинам пациент имеет право обратиться за консультацией к руководителю Клиники.

Клиника оставляет за собой право требовать надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача, данных при установлении гарантийных обязательств.

**Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов терапевтической стоматологической помощи в стоматологической клинике ООО «ЛайфСитиМед»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| **Пломба из «Vitremer»** | | **6 месяцев** | **1 год** |
| **Пломба**  **из композита светового отверждения** | **I класс по Блэку** | **1 год** | **2 года** |
| **II класс по Блэку** | **1 год** | **1,5 года** |
| **III,IV,V классы по Блэку** | **1 год** | **1,5 года** |
| **Виниры (прямые реставрации), при условии ортогнати- ческого, фиксируемого прикуса. При сохранении целост-ности зубного ряда в боковых отделах не менее, чем на 80%** | | **9 месяцев** | **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 стоматологической клинике ООО «ЛайфСитиМед»**

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

**Примечания:**

1. Гарантии в полном объеме действуют только при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности 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.