**УТВЕРЖДАЮ**

**ДИРЕКТОР ООО «АЛЬФА ДЕНТ»**

**П.Н.КУДРЯШОВ**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**01.03.2023 г.**

**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В ООО «АЛЬФА ДЕНТ»**

1. **Общие положения**

***Настоящее Положение разработано в соответствии******с:***

*- Федеральным Законом РФ «Об охране здоровья граждан»*

*- Федеральным законом РФ «О защите прав потребителей»*

*- установленными отраслевыми стандартами.*

**Настоящее Положение разработано в целях**улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между стоматологической клиникой ООО «Альфа-Дент» и пациентом при оказании платной стоматологической помощи.

**1.1. Все гарантии в стоматологии делятся на *безусловные и прогнозируемые*.** В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи, т.е. **безусловно, всем 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 врачей;*
* *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;*
* *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 профессиональную подготовку врачей, 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 упреждения нежелательных последствий;
* *проведение бесплатных профилактических осмотров* с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем раз в пол года;
* *динамический контроль процесса и результатов лечения*;
* *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 безусловных гарантий обеспечивает качественное лечение и благоприятный прогноз.**

**1.2. На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный (вещный) результат, такие как: пломба, винир, коронка, протез,** даются ***прогнозируемые гарантии*** – это предвидение врачом стоматологом определенных результатов лечения с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.Такие гарантии устанавливаются в виде **гарантийного срока и срока службы.**

***Гарантийный срок*** – это период бесплатного устранения доктором (клиникой) **устранимых недостатков** – мелких (несущественных) недостатков, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента.

**Несущественный недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям медицинских стандартов.

К устранимым (несущественным) 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.

***Срок службы*** – это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие после лечения не по вине пациента (выпала пломба, сломался протез и т.п.).

**Существенный недостаток** – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением; либо который не может быть устранен; либо на устранение которого требуются большие затраты (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы) и подлежит устранению в пределах срока службы.

***Пациент вправе по своему выбору потребовать:***

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же

качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить

ранее переданную ему исполнителем вещь.

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы

своими силами или третьими лицами в случае обращения за неотложной помощью в

другую клинику. При этом необходимо предоставить медицинские выписки с подписью

врача и печатью организации, а также рентген- снимки, доказывающие

соответствующее медицинское вмешательство.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента завершения лечения каждого случая.

**1.3. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным. К ним относятся:**

* обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтия);
* профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
* временная пломба;
* ортодонтического лечения;
* хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
* лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
* отбеливание зубов.

1.4. 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***.

1.5**.** Таким образом, врач стоматолог устанавливает прогнозируемые гарантии либо **в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения.**

**1.6. Гарантии устанавливаются:**

* на каждую конкретную выполненную работу;
* с учетом конкретных обстоятельств, о которых врач информирует пациента;
* по согласованию с пациентом до (предварительно) и после лечения.

1.7. При установлении прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы или процента вероятности успешности лечения) врач разъясняеткаждому пациенту **обстоятельства, ограничивающие гарантии**:

1)    состояние общего здоровья и возраст 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 также выбранных вариантов лечения;  
6)    особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

1.8. **Гарантийные обязательства выполняются исполнителем при соблюдении следующих условий:**

1)    если в период действия гарантии 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 бесплатные 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.

1.9**.** Гарантийный срок на каждую выполненную услугу фиксируются в едином гарантийном талоне, который выдается пациенту по окончании лечения в клинике и в котором врач ставит свою подпись. Копия гарантийного талона, подписанная пациентом, хранится в его медицинской карте.

**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.**

1.10.Средние гарантии.

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

* средние гарантийные сроки и средние сроки службы 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).

Приложение 1 .

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

**Терапевтическая стоматология**

*Постановка пломб, эстетическая реставрация (годы, месяцы)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Виды работ: | Средние сроки (лет) | |
| гарантийный | службы |
| Пломба из композитного светоотверждаемого материала | 1 | 1 |
| Кариес на жевательной поверхности зубов | 1 | 1 |
| Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов | 1 | 1 |
| Кариес на контактной поверхности зубов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области | 1 | 1 |
| Покрытие пломбировочным материалом пришеечной поверхности зубов всех групп | 1 | 1 |

**Ортопедическая стоматология**

*Вкладки, коронки, протезы*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Виды работ: | Средние сроки (лет) | |
| гарантийный | службы |
| **Вкладки:** |  |  |
| из безметалловых материалов | 1 | 3 |
| из металла | 1 | 3 |
| из композитных материалов | 1 | 3 |
| Культевые, штифтовые, металлические | 1 | 5 |
| **Коронки:** |  |  |
| Пластмассовая (временная) | 2 недели | 2 недели |
| Пластмассовая (постоянная) |  | 1 |
| металлокерамическая | 1 | 1 |
| цельнокерамическая | 1 | 1 |
| **Съемные протезы:** |  |  |
| частичный акриловый | 6 мес. | 6 мес. |
| полный акриловый | 6 мес. | 6 мес. |

Приложение 2.

**Средние проценты успешности лечения, действующие в клинике.**

**Обработка и пломбирование корневых каналов**

* 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 организма и общего состояния зубов.

**Профессиональная гигиеническая чистка**

* Мы гарантируем благоприятный результат в 90% случаев.

**Удаление зуба**

* Мы гарантируем, что удаление зуба произойдет:
  + безболезненно – 98% случаев;
  + с адекватным хирургическим вмешательством.
* Мы также гарантируем бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период (воспаление, кровотечение, отек, боль)

**Постановка имплантатов**

* Мы гарантируем полное приживление имплантатов в 97% случаев.
* Если после операции (до протезирования) происходит отторжение имплантата – пациенту возвращается 50% стоимости
* Мы также во всех случаях гарантируем:
  + - обследование и учёт общего состояния здоровья до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
  + использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих фирм;
  + безболезненность установки имплантатов;
  + врачебный контроль за процессом приживления имплантатов.

**Синус-лифтинг**

Опыт нашей фирмы показывает, что при операции синус-лифтинга благоприятный результат достигается в 90% случаев.

- материал, используемый при операции, наиболее совместим с тканями полости рта;

- при операции используется материал компании OsteoBiol, наиболее популярный на сегодняшний день в мировой практике.

**Костная пластика**

Опыт нашей фирмы показывает, что при операции костной пластики благоприятный результат достигается в 92% случаев.

- материал, используемый при операции, наиболее совместим с тканями полости рта;

- при операции используется материал компании OsteoBiol, Osstem - наиболее популярный на сегодняшний день в мировой практике.

**Резекция верхушки корня**

Мы гарантируем в 85% случаев, операция произойдет:

- безболезненно

-  с адекватным хирургическим вмешательством.

Мы также гарантируем бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:

- воспаление;

-  кровотечение;

-  отек;

-  боль.

**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.**