

Частное унитарное предприятие по оказанию услуг
«КлаусКлиник»



УТВЕРЖДАЮ»

Директор ЧУП «КлаусКлиник»

Куродым Н.А.

02 марта 2020 года

Положение

«О предоставлении гарантий в стоматологии для пациентов»

Стоматология «КлаусКлиник» руководствуется:

- Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей»
- Законом Республики Беларусь «О здравоохранении»
- Гражданским Кодексом Республики Беларусь
- Клиническими протоколами стоматологического профиля, утвержденные приказом Министерством Здравоохранения Республики Беларусь от 26.12.2011 г. № 1245
- Общими техническими требованиями к зубным протезам, утвержденными приказом Министерством Здравоохранения Республики Беларусь от 23.04.2009 г. № 394
- Положением и системе оценки и контроля качества стоматологической помощи, утвержденного приказом Директора Частного предприятия «КлаусКлиник».

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 получить 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 Республики Беларусь 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 имеющейся 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);
- предоставление 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 Частном предприятии «КлаусКлиник»
- 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 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 их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом Республики Беларусь материалов, не утративших сроков годности;
- использование имплантатов ведущих мировых 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 имеющейся 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 использования 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. Частное предприятие «КлаусКлиник» гарантирует правильность проведенных процедур и соответствие их требованиям Клинических протоколов стоматологического профиля, утвержденных приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 26.11.2011 г. № 1245, что и определяет качество оказываемых услуг.

Обратите внимание, что 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 быть скорректированы (уменьшены или увеличены) по сравнению со средними, в пределах границ сроков установленных Частным предприятием «КлаусКлиник», 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);
- не возможность и скорость адаптации, привыкая ко всем видам протезов;
- биологические процессы, происходящие в зубах, костной ткани челюсти, слизистых оболочек 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;

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 следующих условиях:

- если пациентом осуществляется весь согласованный план лечения;

- если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не появятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (в следствие 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 тоже самое у специалиста другой клиники;

- если, при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставляет выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;

-если выявленные недостатки нашей работы будет исправляться в нашей клинике;

-если не скажутся форс-мажорные обстоятельств, способные негативно повлиять на результаты лечения.

Гарантии устанавливаются:

- на каждую конкретную **Выполненную работу;**

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

Гарантийный срок на каждую выполненную работу фиксируется 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 раз в 3 месяца.
- На 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 а 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 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 пользованию результатом 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 также в случае травм.

При возникновении гарантийного случая Пациент должен обратиться к администратору Клиники лично или по телефону: 8 162-52-02-09, 8-029-800-18-83, 8-029-629-61-94 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 Частного предприятия «КлаусКлиник»

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
	C парапульпарными штифтами	1 год	2 года
Виниры (прямые раставрации), при условии ортогнатического, фиксирующего прикуса. При сохранении целостности зубного ряда в боковых отделах не менее, чем на 80%		9 месяцев	1,5 года

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 Частного предприятия «КлаусКлиник»**

Наименование		Срок гарантии	Срок службы
Вкладки	из металла	1 год	3 года
	из металлокерамики	1 год	3 года
	из фарфора	1 год	3 года
Виниры		9 месяцев	3 года
Коронки	из металлокерамики	1 год	3 года
	временные коронки	2 недели	1 месяц
	цельнолитые	1 год	3 года
	на диоксиде циркония	1 год	3 года
Мостовидные протезы	из стали	1 год	2 года
	цельнолитые	1 год	3 года
	из металлокерамики	1 год	3 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, имедиат протезы (при условии проведения плановых перебазировак 1 раз 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.