Утверждаю:

Директор ООО «Медицинский Центр «Гиппократ»»

О.М. Скоморохова

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

М.П.

01.09.2023 г.

**Гарантии**

**Что такое безусловные гарантии?**

**Стоматологическая клиника ООО «Медицинский Центр «Гиппократ»» строго руководствуется:**

* Основами законодательства РФ «Об охране здоровья граждан»
* Федеральным законом «О защите прав потребителей»

**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 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 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).

**Совокупность обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.**

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

**Терапия**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Гарантия** | **Служба** |
| **Пломба из композита светового отверждения:** |
| -Кариес на жевательной поверхности зубов по I классу | 2 года | 5 лет |
| -Кариес на контактной поверхности малых и больших коренных зубов | 1 год | 3 года |
| -Кариес на контактной поверхности резцов и клыков. | 1 год | 3 года |
| -Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки | 1 год | 3 года |
| -Кариес в придесневой области | 1 год | 3 года |
| -Покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование) | 1 год | 3 года |
| -Пломба из композита светового отверждения для дальнейшего протезирования | 1 год | 3-5 лет |
| -Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ) по виду дефекта | 6 мес | 1 год |
| Наложение герметика из жидкотекучего композита светового отверждения | 6 мес | 1 год |
|  | **6 мес** | **1 год** |
| Шинирование подвижных зубов | 6 мес | 1 год |

***Примечание:***1. В таблице указаны средние сроки (годы, месяцы)

*2. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе
При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%
При КПУ>18 – сроки снижаются на 50%*

*3. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%*

**Ортопедия**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Гарантия** | **Служба** |
| **Мостовидные протезы, коронки:** |
| – пластмассовые (постоянные) | 6 мес | 1 год |
| – металлокерамические | 1 год | 5 лет |
| – цельнолитые | 1 год | 5 лет |
| – штампованные | 1 год | 5 лет |
| – безметалловые | 1 год | 5 лет |
| **Вкладки культевые внутрикорневые** | 1 год | 3-5 лет |
| **Виниры** | 1 год | 3-5 лет |
| **Бюгельные протезы кламмерная, замковая фиксация** | 6 мес | 3-5 лет |
| **Частичные или полные пластиночные протезы** | 6 мес | 3-5 лет |

 ***Примечание:***1. *В таблице указаны средние сроки (годы, месяцы)*

*2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%*

*3. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется*

*4. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза*

**Ортодонтия**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Гарантия** | **Служба** |
| **Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:** |
| – Ретенционная капа | 12 мес | 2 год |
| – Несъемные ретейнеры | 12 мес | 2 год |
| **Съемные и несъемные ортодонтические аппараты:** |
| – Аппарат Дерихсвайлера | 4 мес | 6 мес |
| – Вестибулярная пластинка с винтом, без винта | 6 мес | 1 год |
| – Трейнер, ЛМ- Активатор, Миобрейс | 6 мес | 3-5 лет |
| **Внеротовые аппараты** | 12 мес | 3 года |

**Что такое гарантии «прогнозируемые»?**

**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 и срока службы.

**Гарантийный срок** – это период бесплатного устранения клиникой устранимых недостатков – мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента. К устранимым недостаткам относят, например, коррекцию пломбы по прикусу, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовку ложа съемного зубного протеза и др.

**Срок службы** – это период повторного лечения пациента в случае выявления неустранимых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента (выпадение пломбы ,поломка протеза 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;
* - некоторые виды ортодонтического лечения;
* - некоторые виды ортопедического лечения (временные коронки);
* - 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), не возможно, определить гарантийные сроки и сроки службы, 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 и срока службы 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 клиника будет выполнять установленные гарантии:

**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 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 клинике выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
* 6. если выявленные недостатки нашей работы будут устраняться 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 едином гарантийном талоне, который выдается пациенту и в котором расписывается врач (каждый врач). Копия этого документа, подписанная пациентом, хранится в его медицинской карте.

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

**Обработка и пломбирование корневых каналов**

Опыт нашей клиники показывает, что при первичном лечении каналов благоприятный результат достигается в 80 % случаев, при перелечивании каналов в 50% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от качества его исполнения, но и от общей реакции Вашего организма , состояния зубов и выполнения всех рекомендаций врача!

**Удаление зуба**

**Мы гарантируем, что во всех случаях удаление зуба произойдет:**

–максимально безболезненно, при отсутствии индивидуальных особенностей состояния здоровья пациента на момент удаления ( алкогольное и/ или наркотическое опьянение, нестабильный психический статус , низкий порог болевой чувствительности , прием анальгетиков в больших дозах и т.д. )

–с грамотным и минимально инвазивным хирургическим вмешательством, в соответствии с клиническим случаем и состоянием полости рта пациента.

**Мы также гарантируем профилактику и лечение возможных осложнений в послеоперационный период:**

– воспаление (в виду сложной операции удаления зуба);

– 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.**

**При соблюдении вышеуказанных рекомендаций врача!**