

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом директора  
ООО «Клиника стоматологии «Арт-Класс»»  
Н.А. Бабушкина  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
введены в действие с \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**Положение  
«О предоставлении гарантий  
в обществе с ограниченной ответственностью  
«Клиника стоматологии «Арт – Класс»»**

*Клиника руководствуется:*

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

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 (предполагаемого) 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, обеспечиваемая должным профессиональным уровнем специалистов, современным диагностическим обследованием средств и данными дополнительных исследований;*
- *тщательное соблюдение технологий лечения, что обусловлено высокопрофессиональной подготовкой врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальных средств 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 профилактики 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.**

**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.

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, 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 бесплатной переделки или замены работы, 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:**

- эндодонтическое лечение (обработка и пломбирование корневых каналов);
- профессиональная гигиена полости рта;
- временная пломба;
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- пародонтологическое лечение (лечение комплекса тканей, окружающих зуб);
- отбеливание зубов.

В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач разъясняет пациенту **процент успешности лечения** в каждом конкретном случае.

При выявлении после вышеперечисленных работ (услуг) такого 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 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 следующих условиях:**

- 1) если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, длительного 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; при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 50%;
- 3) если пациент будет посещать осмотры врача – стоматолога с частотой не менее одного раза в шесть месяцев для проведения бесплатных профилактических осмотров;**
- 4) если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое заболевание 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 Медицинской карте стоматологического больного.**

Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие в «Клинике стоматологии «Арт – Класс»

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

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантийный	Службы
<b>Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:</b>		
- I класс по Блэку (кариес на жевательной поверхности зубов);	1 год	2 года
- II класс по Блэку (кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов);	1год	1,5 года
- III класс по Блэку (кариес на контактной поверхности резцов и клыков);	1год	2 года
- IV и V классы по Блэку (кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области.	1 год	1,5 года
- Виниры (покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	1 год	1,5 года
- Восстановление зуба под ортопедическую коронку, переходная пломба	6 мес.	1 год
<b>Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ) светового отверждения по виду дефекта:</b>		
- I класс по Блэку (кариес на жевательной поверхности зубов);	6 мес.	1 год
- V класс по Блэку (кариес в придесневой области)	6 мес.	1 год
<b>Фиксация дентального ювелирного украшения</b>	3 мес.	3мес.
<b>Шинирование при заболеваниях пародонта</b>	6 мес.	1 год
<b>Герметизация фиссур материалом светового отверждения</b>	6 мес.	1 год

**Ортопедическая стоматология**  
(годы и месяцы)

Виды работ	Средние сроки	
	Гарантийный	Службы
<b>Вкладки:</b>		
- цельнокерамическая вкладка изготовленная методом послойного нанесения керамики;	9 мес.	1, 5 года
- цельнокерамическая E – тах вкладка, изготовленная методом раскраски керамики;	9 мес.	1,5 года
- композитная вкладка;	9 мес.	1,5 года
- литая культевая штифтовкладка;	1 год	2 года
<b>Виниры:</b>		
- цельнокерамический винир, изготовленный методом послойного нанесения керамики;	9 мес.	1,5 года
- цельнокерамический E – тах винир, изготовленный методом раскраски керамики;	9 мес.	1,5 года
<b>Коронки:</b>		
- металлокерамическая коронка;	1 год	2 года
- металлокерамическая коронка на имплантанте;	1 год	2 года
- керамическая коронка на каркасе из диоксида циркония;	1 год	2 года
- керамическая коронка на каркасе из диоксида циркония на имплантанте;	1 год	2 года
- цельнокерамическая коронка, изготовленная методом послойного нанесения керамики;	9 мес.	1,5 года
- цельнокерамические E – тах коронка, изготовленная методом раскраски керамики;	9 мес.	1,5 года
- цельноциркониевая коронка, изготовленная методом раскраски;	9 мес.	1,5 года
- керамическая цельноциркониевая коронка на имплантанте;	9 мес.	1,5 года
- цельнометаллическая литая коронка;	9 мес.	1,5 года
- цельнометаллическая литая коронка на имплантанте	1 год	2 года
	1 год	2 года
<b>Мостовидные протезы:</b>		
- металлокерамические;	1 год	2 года
- на каркасе из диоксида оксида циркония;	1 год	2 года
- цельнокерамические	1 год	2 года
<b>Бюгельные протезы:</b>		
- на опорно - удерживающих кламмерах;	1 год	2 года
- с замковым креплением	1 год	2 года
<b>Пластиночные протезы с применением нейлона</b>	1 год	2 года
<b>Частичный пластиночный протез с цельнолитым базисом</b>	1 год	2 года
<b>Частичные съемные пластиночные протезы</b>	1 год	2 года
<b>Полные съемные пластиночные протезы</b>	1 год	2 года

## Ортодонтия

<i>Виды работ:</i>	<i>Средние сроки</i>	
	<b>Гарантийный</b>	<b>Службы</b>
<b>Несъемный ретенционный аппарат после снятия брекет-системы:</b> - Непогружной - погружной <b>Съемный ретенционный аппарат (ретенер)</b> Съемные пластиночные аппараты (базисная пластинка, аппарат Брюкля)	1 год 6 мес. 3 мес. 3 мес.	2 года 1 год 6 мес. 6 мес.
<b>Функциональные аппараты</b> - Каркасные (регулятор функции) - Моноблоки (активатор, бионатор) - Двухчелюстные съемные (твинблок)	3 мес. 3 мес. 3 мес.	6 мес. 6 мес. 6 мес.
- Двухчелюстные несъемные (аппарат Гербста)	3 мес.	6 мес.
<b>Каппы</b> (лечебная, спортивная, от храпа, Осамю – ретенер)	3 мес.	6 мес.
Кольцо ортодонтическое с распоркой	3 мес.	6 мес.
<b>Несъемные конструкции</b> (бюгель Нанса, аппарат Пендюлюм, аппарат Пендекс, аппарат для разрыва небного шва)	3 мес.	6 мес.
<b>Стандартные ортодонтические аппараты</b> (трейнеры, вестибулярные пластинки)	6 мес.	1 год

**Средние проценты успешности лечения, действующие в «Клинике стоматологии «Арт- Класс»**

**Эндодонтическое лечение (обработка и пломбирование корневых каналов)**

Мы гарантируем, что при лечении корневых каналов по поводу пульпита зуба, благоприятный результат достигается в **95%** случаев.

При проведении первичного лечения корневых каналов в случае периодонтита успешность составляет **85%**, в случае перелечивания корневых каналов успешность составляет **75%**.

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

**Постановка имплантантов**

Мы гарантируем полное приживление имплантантов в 97% стандартных случаев. Мы также во всех случаях гарантируем пациенту:

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантантов;
- использование сертифицированных имплантантов;
- безболезненность установки имплантанта;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантанта.

**Хирургические операции**

**(удаление зуба, резекция верхушки корня зуба и др.)**

Мы гарантируем, что во всех случаях хирургическая операция будет произведена: безболезненно, с адекватным хирургическим вмешательством.

Мы также гарантируем бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период: воспаления; кровотечения; отека; боли.

**Пародонтологическое лечение**

**(лечение комплекса тканей, окружающих зуб)**

Мы гарантируем в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач):

- излечение гингивита;
- остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб (достижения ремиссии воспалительного процесса).

**Отбеливание зубов**

Мы гарантируем осветление зубов на 2 тона в 95% случаев.