

Положение о порядке предоставления гарантии при оказании медицинских стоматологических услуг

Согласно

- ФЗ №323-ФЗ от 21.11. 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»,
- ФЗ №2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2-ФЗ от 09.01.1996г., Федерального Закона РФ от 17.12.1999г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»),
- Постановлением Правительства РФ №1006 от 04.10.2012г. «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»,
- стандартами оказания медицинской помощи, протоколами ведения больных, принятыми Минздравом РФ.

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 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, в том числе финансового;
- безопасность лечения - обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- безболезненность лечения и 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;
- тщательное соблюдение технологий лечения, разрешенных Минздравом РФ;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- лечение в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи, протоколами ведения больных, принятыми Минздравом РФ;
- проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактическо-диагностических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения (воспаление, отек, боль);
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом);
- осуществление в клинике контроля качества выполняемых работ.

Гарантийный срок - это период бесплатного устранения лечащим врачом (Организацией) устранимых недостатков (мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента), а также 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.)

К устранимым недостаткам относят, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовку ложа съемного зубного протеза и др.

Гарантийный срок вступает в силу с момента предоставления услуги (лечение каналов, постановка пломбы) – при лечении зубов, и с момента фиксации ортопедической конструкции в полости рта – при

протезировании при соблюдении условий (см Приложение 1). При возникновении гарантийного случая лечащий врач устраняет возникшие недостатки бесплатно, гарантийный срок не продлевается.

Гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту;
- по согласованию с пациентом до (предварительно) и после лечения.

Срок службы - это период переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления существенных недостатков, возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез - сломался и т.п.).

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба, временная коронка;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов;
- лечение зубов мудрости.

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.

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

Средние проценты успешности лечения

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества выполненной услуги, но и от общей реакции организма пациента, состояния зубов и индивидуальной анатомии системы корневых каналов!

1. Обработка и пломбирование корневых каналов – практический опыт показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 95% случаев.

2. Постановка имплантатов:

- Среднестатистические показатели успешности имплантации с последующим протезированием – 99%. Курение, бруксизм (ночное скрежетание зубов), заболевания – сахарный диабет, красный плоский лишай и другие - являются основными факторами риска имплантации в отдаленные сроки.

- В случае неприживания имплантата повторная установка имплантата в рамках согласованного плана лечения осуществляется за счет Организации. При невозможности повторной имплантации, сумма внесенная за оплату услуг имплантации, учитывается при протезировании или возвращается пациенту 50% стоимости.

- В случае отказа от установки зубного протеза на установленные исполнителем имплантаты гарантийные обязательства на имплантат не сохраняются.

3. Отбеливание зубов – опыт показывает, что при проведении клинического отбеливания осветление зубов происходит в 100% случаев, однако эффект отбеливания у всех проявляется по-разному, от 2-3 до 6-8 оттенков. Это зависит от строения и толщины эмали, исходного цвета зубов, выбранной отбеливающей системы. Длительность достигнутого результата отбеливания индивидуальна и составляет от 6 месяцев до нескольких лет.

4. Пародонтологическое лечение (лечение при заболеваниях десен и пародонта) – успешность зависит от комплексного подхода и выполнения всех рекомендаций доктора и составляет 80%. Целью такого лечения является стабилизация воспалительного процесса и достижение длительной ремиссии. При заболеваниях десен лечебные мероприятия не могут вернуть первоначальное строение тканей десны и костной ткани.

КЛИНИКА БЕЗБОЛИ

Уведомление о мероприятиях для обеспечения поддержания качества медицинских стоматологических услуг

Гарантии в полном объеме действуют только при соблюдении следующих условий:

1. Если не возникнут форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

2. Лечащий врач обязан информировать пациента, что и почему он может или не может гарантировать в каждом конкретном случае.

Гарантийные сроки могут быть снижены с учетом стадии заболевания и прогноза стоматологического лечения:

1. В терапевтической стоматологии:

1.1. Срок гарантии 1 год и срок службы 2 года рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные) зубов 13-18 сроки снижаются на 30%, при КПУ более 18 сроки снижаются на 50%. Правильная эксплуатация реставрации (пломбы) возможна при восстановлении жевательной эффективности в полном (достаточном) объеме. В этом случае зуб с реставрацией (пломбой) несёт соответствующую ему жевательную нагрузку. В случае отсутствующих зубов, их жевательная нагрузка переходит на зубы с реставрациями (пломбами), что приводит к их неправильной эксплуатации. Если после пломбирования и окончания действия анестезии пломба мешает смыканию зубов, то необходимо сразу обратиться к лечащему врачу.

1.2. Производители пломбировочных материалов считают необходимым полировку реставраций (пломб) один раз в шесть месяцев для предупреждения рецидива кариозного процесса и образования зубного налёта. При пломбах из фотокомпозитных материалов не следует принимать пищу, содержащую естественные и искусственные красители (например: чернику, чай, кофе и т. п.), не менее одних-двух суток после пломбирования зуба.

1.3. Возможно, временное появление боли (повышенной чувствительности) в запломбированном зубе во время приема и пережевывания пищи. Если указанные симптомы не проходят в течение одной недели, необходимо обратиться к лечащему врачу.

1.4. Во избежание сколов пломбы и прилегающих к пломбе твердых тканей зуба не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например: орехи, сухари), откусывать от больших кусков (например: от цельного яблока).

1.5. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%.

1.6. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов гарантия аннулируется.

1.4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

2. В ортопедической стоматологии:

2.1. Правильная эксплуатация зубных протезов возможна при восстановлении жевательной эффективности в полном (достаточном) объеме. В этом случае зубной протез несёт соответствующую ему жевательную нагрузку. В случае отсутствующих зубов, их жевательная нагрузка переходит на зубной протез, что приводит к его неправильной эксплуатации.

2.2. При уходе за зубными протезами рекомендовано использование средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом-стоматологом. В нашей клинике проводится индивидуальное обучение и подбор средств гигиены полости рта, которые позволят Вам сохранить результаты лечения на долгие годы.

2.3. Посещение профилактических осмотров по графику, установленному клиникой, является обязательным. Это необходимое условие сохранения результатов проведенного лечения.

2.4. Зубные протезы необходимо чистить зубной щеткой с пастой так же, как естественные зубы два раза в день. После еды полость рта следует полоскать для удаления остатков пищи.

2.5 При возникновении кровоточивости при чистке зубов нельзя прекращать гигиенические процедуры. Если кровоточивость не проходит в течение 3—4 дней, необходимо обратиться к лечащему врачу.

2.6 Если протез зафиксирован на временный цемент, не рекомендуется жевать жевательную резинку и другие вязкие пищевые продукты.

2.7 Во избежание поломки протеза, скола облицовочного материала, а также повреждения слизистой оболочки полости рта не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например, сухари, орехи, кусать нитки, открывать бутылки), откусывать от больших кусков (например, от цельного яблока).

2.8 При нарушении фиксации протеза необходимо обратиться к лечащему врачу. Признаками нарушения фиксации могут быть «хлюпанье» протеза, неприятный запах изо рта.

2.9 Ни в коем случае, ни при каких обстоятельствах не пытаться самому провести исправления, починку или другие воздействия на протез.

2.10 В случае поломки или возникновении трещины в базисе съемного протеза пациенту необходимо срочно обратиться к лечащему врачу для починки протеза.

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

2.12. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов гарантия аннулируется.

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

2.14. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

2.15. В период срока гарантии и срока службы перебазировки съемных протезов осуществляются на возмездной основе.

Возможные случаи снижения гарантии:

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболеваний десен;

- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

Важное замечание:

1. До момента сдачи ортопедической конструкции подписания акта приема-сдачи работ(услуг), пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба);

- выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования работе (план лечения).