

**Положение**  
**«О предоставлении гарантий»**  
**В ГАУЗ СО «Кушвинская СП»**  
**(для пациентов)**

**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.

### **Что такое 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);*
- *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;*
- *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.**

## **Что такое «прогнозируемые» гарантии**

**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 доктором (поликлиникой) 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 (например, 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:**

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;

- некоторые виды ортодонтического лечения;
- 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) невозможно 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 врач (клиника) будут выполнять установленные гарантии**

**Врач (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 (например, гормонов), 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, ДТП, 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.

## **Какие средние гарантии даются в клинике**

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).

**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.**

**Средние гарантийные сроки и сроки службы,  
действующие  
в ГАУЗ СО «Кушвинская СП»  
Терапевтическая стоматология**

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.1	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.1	Пломба из цемента(силикатного, селикофосфатного) по виду дефекта:		
	- I класс по Блеку	1,5 месяца	3 месяца
	-II класс по Блеку	0,5 месяца	1 месяца
	-III класс по Блеку	1,5 месяца	1 месяца
	-IV класс по Блеку	нет	нет
	-V класс по Блеку	1,5 месяца	3 месяца
1.1.2	Пломба из пластмассы (акрилоксид, карбодент):		
	- I класс по Блеку	3 месяца	6 месяцев
	-II класс по Блеку	1,5 месяца	3 месяца
	-III класс по Блеку	3 месяца	6 месяцев
	-IV класс по Блеку	3 месяца	6 месяцев
	-V класс по Блеку	3 месяца	6 месяцев
1.1.3	Пломба металлосодержащая (амальгама, металлодент):		
	- I класс по Блеку	1 год	2 года
	-II класс по Блеку	9 месяцев	1.5 года
	-III класс по Блеку	1 год	2 года
	-IV класс по Блеку	1 год	2 года
	-V класс по Блеку	1 год	2 года
1.1.4	Пломба из композиционного		

	материала химического отверждения (жидкость-порошок):		
	- I класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
	-II класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
	-III класс по Блеку	6 месяцев	1 год
	-IV класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
	-V класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.5	Пломба из композиционного материала химического отверждения (паста –паста) I, II, III, IV, V классы по Блеку	6 месяцев	1 год
1.1.6	Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:		
	- I класс по Блеку	1 год	2 года
	-II класс по Блеку	9 месяцев	1.5 года
	-II класс по Блеку(с парапульпарными штифтами)	1 год	2 года
	-III, IV, V класс по Блеку	9 месяцев	1.5 года
	-вениры	9 месяцев	1.5 года
	-вкладки	1 год	2 года

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

При КПУ зубов < 12 – КПУ поверхностей должна быть  $\leq 18$ .

При КПУ зубов 13-18 сроки снижаются на 30%.

При КПУ зубов >18 сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворенной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70%.

\*\*\*Стоматологические заболевания, не указанные в приложении №1, не имеют установленных сроков годности в связи с тем, что их лечению связано с большей степенью риска возникновения осложнений после проведенного



лечения. Возникшие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

## Ортопедическая стоматология

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантийный	Службы
Вкладки:		
- из безметалловых материалов	2	5
- из металла	2	6
- из композиционных материалов	1	5
- культевые штифтовые	5	10
- культевые штифтовые	2	5
Виниры	1	5
Коронки:		
- из пластмассы (временные)	1 мес	6 мес
- из металлопластика	2	6
- Empress	1	3
- Targis Vectris	1	2
Коронки цельнометаллические:		
- из благородного металла	3	7
- из драгоценного металла	3	7
Адгезивные протезы	2 мес	0,5
Мостовидные протезы		
- из благородного металла	3	7
- из драгоценного металла	3	7
Безметалловые мостовидные протезы		
- Empress2	1	3
- Targis Vectris	1	2
Бюгельные протезы	1	5
- Частичные пластиночные протезы	1	5
- Полные съемные протезы	1	5

## Ортодонтия

Виды работ:	<i>Средние сроки</i>	
	Гарантийный	Службы
Ретенционные аппараты после снятия		
- Каппа OSAMU	10	18
- Несъемные ретейнер	12	24
- Аппарат Дерихсвайлера	4	6
- Внеротовые аппараты	12	24
- Съёмный протез	8	12
- Съёмный аппарат одночелюстной	6	12
- Съёмный аппарат двухчелюстной	10	12
- Вестибулярная пластинка	15	20

## **Средние проценты успешности лечения, действующие в ГАУЗ СО «Кушвинская СП»**

### **Обработка и пломбирование корневых каналов**

Опыт нашей поликлиники показывает, что 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 Вашего организма и состояния зубов.

### **Удаление зуба**

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

- безболезненно;
- с адекватным хирургическим вмешательством.

**Мы также гарантируем бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:**

- воспаление;
- кровотечение;
- отек;
- боль.

### **Заболевание пародонта**

#### **( воспаление десны и окружающих зуб тканей )**

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

- излечение гингивита;
- остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб;
- сохранение зубов на длительный период.