

Утверждаю
Директор ООО «Медицинский центр
«НОВАМЕД»
Т.И.Ермак
« 19 » апреля 2022

Положение о предоставлении гарантий в стоматологии для пациентов

ООО «Медицинский центр «НОВАМЕД» руководствуется:

- Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей»
- Законом Республики Беларусь «О здравоохранении»
- Гражданским Кодексом республики Беларусь
- клиническими протоколами стоматологического профиля, утвержденными приказом МЗ РБ от 26.12.2011 г. №1245
- общими техническими требованиями к зубным протезам, утвержденными приказом МЗ РБ от 23.04.2009 г. №394
- приказом МЗ РБ об утверждении положения о системе оценки и контроля качества стоматологической помощи в организациях здравоохранения Республики Беларусь от 17.03.2003 г. №47

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 ООО «Медицинский центр «НОВАМЕД» гарантирует:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле;
- учет показателей общего здоровья пациента для осуществления 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 Республики Беларусь, с соблюдением предъявляемых к ним требований клинических протоколов стоматологического профиля;
- проведение лечения специалистами, имеющими соответствующую квалификацию;
- использование сертифицированного оборудования и инструментов;
- безопасность лечения, обеспеченная комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая наличием должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокую профессиональную подготовку врачей, медицинских сестер, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных материалов, разрешенных Министерством здравоохранения Республики Беларусь;
- проведение контрольных осмотров по показаниям после сложного лечения или при необходимости для профилактики нежелательных последствий;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

- определение степени риска возникновения рецидивов или обострений выявленных заболеваний;
- достижение высоких показателей качества лечения с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом.

Безусловные гарантии даются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам и требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам по охране здоровья и защите прав потребителей. К этим гарантиям относятся:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента с учетом его права и желания получать таковую по доброй воле;
- предоставление консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими документы, подтверждающие право на осуществление данного вида стоматологической помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- индивидуальный подбор анестетиков с учетом возраста пациента, его аллергологического статуса, показателей общего здоровья, наличия сопутствующей патологии и опыта стоматологического лечения;
- использование методов и технологий лечения, применяемых в ООО «Медицинский центр «НОВАМЕД»;
- полная и точная диагностика, достигаемая высоким профессиональным уровнем специалистов и использованием современных диагностических средств и методов, данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение современных методик и технологий лечения, что предполагает высокую профессиональную подготовку специалистов, а также специальные методы и средства контроля их работы;
- использование технологически безопасных материалов, разрешенных к применению Министерством здравоохранения Республики Беларусь;
- безопасность лечения, обеспеченную комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий, использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- проведение контрольных осмотров по показаниям после сложного лечения и (или) для профилактики осложнений;
- динамический контроль процесса лечения и результатов лечения согласно стандартам;
- проведение мероприятий по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе и (или) после лечения;
- определение риска возникновения рецидивов или обострений выявленных заболеваний;
- достижение высоких показателей качества лечения с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациентов и объективных обстоятельств, выявленных врачом.

Прогнозируемые гарантии – это предвидение врачом определенных результатов лечения с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности использования в данном случае технологий и материалов.

На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный (овеществленный) результат (пломба, винир, коронка, протез и др.), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

Гарантийный срок – это период безвозмездного (бесплатного) устранения врачом (медицинским центром) устранимых недостатков, мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента.

К устранимым недостаткам относят, например, проверку окклюзионных контактов пломбы, коррекцию формы восстановленного зуба, дополнительное полирование разных поверхностей зуба, коррекцию протеза и др.

Срок службы – это период безвозмездной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустраняемых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента, например: выпала пломба, протез сломался и т.п.

В стоматологии результат лечения зависит не только от стоматолога, но и от состояния здоровья пациента, в т. ч. и от стоматологического здоровья.

Гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические услуги (работы) устанавливаются врачом индивидуально для каждого пациента в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта пациента;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний у пациента, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в полости рта, зубах и окружающих их тканях;
- полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендуемого врачом.

С учетом указанных обстоятельств в конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть скорректированы (уменьшены или увеличены) по сравнению со средними, в пределах границ сроков, установленных ООО «Медицинский центр «НОВАМЕД».

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным. К таким работам (услугам) относятся:

- профессиональная гигиена полости рта;
- лечение всех форм гингивита и маргинального пародонтита (периодонтита);
- шинирование при маргинальном пародонтите (периодонтите) стекловолоконном;
- реставрации зубов (пломбы) при снижении высоты прикуса, при бруксизме, при повышенном тонусе жевательных и мимических мышц;
- реставрации дефектов твердых тканей зуба (установка пломбы) более 1/2 объема твердых тканей зуба;
- наложение временной пломбы (повязки);
- лечение временных (молочных) зубов ввиду особенностей их анатомии и физиологии;
- эндодонтическое лечение зубов первичное или повторное (лечение зубов по диагнозу пульпит или апикальный периодонтит - механическая и медикаментозная обработка корневых каналов, распломбировка корневых каналов, пломбирование корневых каналов);
- отбеливание зубов;
- временные коронки;
- нарушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров) протезов;
- невозможность адаптации или медленная скорость адаптации (привыкания) пациента ко всем видам протезов;
- биологические процессы, происходящие в зубах, слизистой оболочке и костной ткани челюстей пациента после проведения стоматологического лечения (наличие болевого синдрома, атрофия костной ткани и слизистой оболочки под базисами съемных протезов, в области опорных зубов в мостовидных протезах, внутрикостных имплантатов, аллергические реакции и любая непереносимость анестетиков, пломбировочных материалов, протезных материалов, металлов, 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;
- сохранность опорных зубов при снятии искусственных коронок и мостовидных протезов, при извлечении вкладок и штифтов;
- хирургическое стоматологическое лечение, амбулаторные стоматологические хирургические операции, в том числе дентальная имплантация;
- все виды стоматологического лечения в случае невыполнения пациентом рекомендуемого плана лечения, а также внесения в план лечения корректив по инициативе пациента;

Гарантийные обязательства медицинского центра не освобождают пациента от необходимости оплачивать в полном объеме профилактические осмотры и связанные с ними медицинские мероприятия (осмотр стоматолога, профессиональная гигиена полости рта, проведение рентгенологических исследований).

Выполнение гарантийных обязательств не продлевают сроков гарантии.

При выявлении недостатков стоматологическая услуга (работа) будет переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица (экспертная комиссия) установят вину врача (неверный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).

Гарантии определяются:

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

При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу (услугу) прогнозируемых гарантий врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- состояние общего здоровья пациента;
- объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- клиническая ситуация в полости рта (уровень гигиены полости рта, имеющиеся зубочелюстные аномалии, патология прикуса, отсутствие зубов в полости рта и нарушение целостности зубных рядов, повышенная стираемость зубов, характер питания, прогноз развития заболевания или возникновения рецидивов и др.);
- сложность данного случая;
- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно влиять на результаты лечения;
- обязательность выполнения индивидуального плана посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта.

Врач (медицинский центр) будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при следующих условиях:

- если пациентом осуществляется весь согласованный план лечения;
- если в период прогнозируемых гарантий у пациента не возникнут заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма в следствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, получения травм, повлекших к утрате реставраций и протезов, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- если пациент будет соблюдать гигиену полости рта (индекс гигиены ОНI-S равен 1,0) и другие указания стоматолога;
- если пациент будет регулярно посещать профилактические осмотры для проведения профессиональной гигиены полости рта с частотой, рекомендуемой лечащим врачом, но не реже 2 раз в год (1 раза в 6 месяцев);
- если выявленные недостатки работ (услуг) пациент будет исправлять в ООО «Медицинский центр «НОВАМЕД»;
- если при обращении за неотложной помощью в другой медицинский центр (кабинет) пациент предоставит выписку из амбулаторной карты и результаты рентгеновских исследований, фиксирующие результаты вмешательства;
- если не скажутся форс-мажорные обстоятельства, способные негативно повлиять на результаты лечения.

Гарантийные обязательства прекращаются (не сохраняются) при возникновении в период прогнозируемого гарантийного срока следующих обстоятельств:

- беременность пациента;

- возникновение у пациента новых заболеваний или возникновение внешних воздействий, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, в том числе длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний;
- неявка пациента на обязательный профилактический осмотр и на профессиональную гигиену полости рта 1 раз в 6 месяцев или чаще, если иная периодичность рекомендована лечащим врачом;
- несоблюдение пациентом рекомендаций лечащего врача по гигиене полости рта;
- несоблюдение условий эксплуатации результата работы (услуги).

Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения следующих требований:

- отказ пациента от завершения согласованного плана стоматологического лечения;
- несоблюдение хорошей гигиены полости рта;
- неявка пациента на очередной профилактический осмотр и профессиональную гигиену полости рта не реже 1 раза в 6 месяцев;
- исправление (устранение) недостатков в других медицинских учреждениях до осмотра врачами ООО «Медицинский центр «НОВАМЕД».

При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться в медицинский центр к лечащему врачу.

Медицинский центр не несет ответственности за недостатки и не несет гарантийные обязательства, обнаруженные в течение срока прогнозируемых гарантийных обязательств, если они возникли после оказания медицинской услуги вследствие нарушения пациентом рекомендации по пользованию результатом услуги. Также гарантийные обязательства не распространяются на случаи недостатков, возникших из-за развития осложнений после оказания медицинской услуги, например, в случае отторжения имплантатов, а также в случае травм.

При возникновении гарантийного случая пациент должен обратиться через администратора или через регистратуру 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. Медицинский центр 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:

- пломба из стеклоиономерного цемента до 6 месяцев
- пломба из композиционного фотополимерного материала до 1 года.

Указанные сроки гарантии и службы указаны для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариозного процесса.

Срок гарантии и службы на пломбы сокращаются:

- при КПУ зубов 13-18 - на 30%;
- при КПУ больше 18 - на 50 %;
- при неявке на профессиональную гигиену 1 раз в 6 месяцев - на 50 %;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта – на 70 %.

Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов ортопедической стоматологической помощи:

- несъемные зубные протезы:
 - пластмассовые – 6 месяцев и до 1 года соответственно
 - цельнолитые – 2 года и до 3 лет соответственно
 - металлокерамические и фарфоровые – 1 год и до 2 лет соответственно
 - безметалловые – 1 год и до 2 лет соответственно
- съемные зубные протезы:
 - пластмассовые пластиночные – 6 месяцев и до 2 лет соответственно
 - бюгельные – 1 год и до 2 лет соответственно.

На ортопедические услуги гарантии в полном объеме действуют только при условии полного восстановления целостности зубных рядов и фиксированного прикуса. При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки сокращаются на 50 %.

При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по медицинской части



Н.И.Телятицкий

Заместитель директора по правовой
и кадровой работе



М.Н.Козырева

Заведующий стоматологическим отделением



Е.О.Ткаченко