Инструкция «О предоставлении гарантий на стоматологические услуги»

(для персонала клиники)

Предварительные замечания

***Клиника строго руководствуется:***

* ***Основами законодательства РФ «Об охране здоровья граждан»***
* ***Федеральным законом «О защите прав потребителей»***
* ***Отраслевыми стандартами, указаниями (если они существуют).***

Гарантии в стоматологии несут конкурентную, коммерческую, психологическую и деонтологическую нагрузку. Следовательно, относиться к их установлению, разъяснению и аргументации следует с особой ответственностью.

Заключая с нами Договор оказания стоматологических услуг, пациент согласился ознакомиться с «Положением о гарантиях», действующим в клинике. Следовательно, клиника должна обеспечить выполнение условий их предоставления в строгом соответствии с договоренностями и статями законов, о которых мы информировали пациента и тем самым создали определенные ожидания.

Основные понятия

*Гарантия* (фр. *garantie*) – ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.

***Безусловные или обязательные гарантии*** – это гарантии на соблюдение медицинских канонов, отраслевых стандартов и прав потребителей услуг.

***Прогнозируемые гарантии*** – это гарантии предвидимые и устанавливаемые с учетом выявленных обстоятельств, опыта врача и используемых технологий. Такие гарантии даются:

либо в виде сроков (гарантийного срока и срока службы) бесплатного устранения недостатков, обнаруженных после лечения и возникших не по вине пациента;

либо в виде процента успешности лечения (если сроки не могут быть определены в силу специфики данного стоматологического вмешательства).

***Срок службы*** *–* это период пользования результатами работы врача при наличии конкретных обстоятельств. Например, сколько времени прослужит пломба или ортопедическая конструкция. В период установленного срока службы врач (клиника) обязуется бесплатно осуществлять переделку работы или замену изделия, поскольку пользоваться им нельзя, ибо выявлены существенные, то есть неустранимые недостатки, возникшие по вине исполнителя (если это будет доказано Заказчиком).

***Гарантийный срок*** *–* этопериод бесплатного устранения доктором (клиникой) устранимых недостатков, которые являются следствием мелких недоделок, неучтенных врачом обстоятельств или его ошибок. К устранимым недостаткам можно отнести, 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.

***Обстоятельства установления гарантий*** – это ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут сказаться на результатах лечения определенным образом – позитивно, нейтрально или негативно:

1) состояние здоровья пациента – наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные анкеты о здоровье);

2) ситуация в полости рта пациента – что, как и сколь интенсивно может повлиять на выполненную работу (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков);

3) объем выполнения пациентом рекомендованного плана лечения – какие невыполненные рекомендации, как и сколь интенсивно могут ограничивать гарантии (пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана);

4) сложность выполненной работы – необычность случая, запущенность заболевания, многоаспектная причинная обусловленность;

5) особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения – как и сколь явно они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных пациентом);

6) особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.

***Условия соблюдения гарантийных обязательств врача (клиники)*** – ряд объективных факторов, которые способны снизить или разрушить достигнутые результаты лечения. Врач предупреждает пациента, что будет соблюдать гарантии при таких условиях:

* 1. если у пациента не возникнут заболевания, способные отрицательно повлиять на выполненную работу;
  2. если пациент будет соблюдать рекомендации врача, способствующие сохранению результатов лечения;
  3. если пациент будет соблюдать гигиену полости рта;
  4. если пациент будет являться на бесплатные профилактические осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
  5. если во время лечения у врача пациент не лечит то же самое в другой клинике;
  6. если пациент будет исправлять недостатки лечения у своего врача (в нашей клинике);
  7. если пациент предоставит выписку из медкарты и снимок(и), в случае оказания ему неотложной помощи в другом стоматологическом учреждении.

|  |
| --- |
| **Общий порядок предоставления гарантий, принятый в клинике** ***Объективным, ответственным и честным мы считаем такой подход к гарантиям на стоматологические услуги:***  ***🢣 во-первых, всем пациентам при оказании любой помощи обязательно и безусловно даются гарантии, соответствующие медицинским канонам и правовым документам;***  ***🢣 во-вторых, каждому пациенту на каждую выполненную работу устанавливаются и разъясняются прогнозируемые гарантии с учетом особенностей его клинического случая.*** |