

УТВЕРЖДАЮ
Директор
ООО «ПРЕМИУМДЕНТ»


Н.В.Юневич
2025

Положение о предоставлении гарантии на стоматологические услуги в ООО «ПРЕМИУМДЕНТ»

Настоящее Положение о предоставлении гарантии на стоматологические услуги в ООО «ПРЕМИУМДЕНТ» (далее – Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь, Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей», Законом Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-ХІІ «О здравоохранении», приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 23.04.2009 г. № 394 «Об утверждении общих технических требований к зубным протезам», постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 02.05.2023 № 66 «Об утверждении клинических протоколов», Приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 23.04.2009 г. № 394 «Об утверждении общих технических требований к зубным протезам» и иными нормативными правовыми актами Республики Беларусь и определяет гарантийные сроки, правила и порядок их установления и изменения, а также сроки службы овеществленных (материальных) результатов при оказании стоматологических услуг.

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ООО «ПРЕМИУМДЕНТ» (далее по тексту – медицинский центр) регулирует взаимоотношения, возникающие между медицинским центром и пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

Настоящее Положение обязательно для работников медицинского центра и всех пациентов, обращающихся в медицинский центр за оказанием стоматологических услуг.

Пациент либо его законный представитель знакомятся с настоящим Положением устно и самостоятельно.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Гарантия - 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.

Гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы на стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, виниры, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы и т.п.).

Гарантийный срок — период, в течение которого исполнитель (медицинский центр) обязан удовлетворить требования пациента относительно любых (существенных и

несущественных) недостатков овеществленного результата стоматологических работ, возникших по вине исполнителя.

Недостаток - это несоответствие результата стоматологических работ обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением врачебной комиссии медицинского центра.

Несущественный недостаток - это легко устранимый недостаток или недостаток, не препятствующий использованию результата стоматологических работ в соответствии с его назначением.

Существенный недостаток - это неустранимый или устранимый при больших затратах времени и/или средств недостаток, способный стать причиной разрушения стоматологических работ или препятствующий его использованию по назначению.

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.

Гарантия качества - это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения (за исключением возникновения у пациента в процессе лечения/оказания услуги или после его окончания проблем/осложнений и других побочных эффектов медицинского вмешательства сугубо биологического характера организма пациента, не связанных с нарушением медицинским центром лечебных технологий, о которых пациент был заранее предупрежден в Информированном добровольном согласии), и сохраняется (функциональная) целостность результатов выполненных/изготовленных (пломб, протезов и др.).

Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, подтвержденного результатами проведенной проверки качества в соответствии с нормами Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей»), либо заключением судебно-медицинской экспертизы, пациент вправе по своему выбору предъявить медицинскому центру одно из следующих требований:

- безвозмездно устранить недостатки выполненной работы;
- уменьшить цену выполненной работы;
- повторно выполнить работу;
- возместить понесенные им расходы по устранению недостатков выполненной работы третьими лицами (другими стоматологическими клиниками);
- отказаться от исполнения договора и возместить в полном объеме понесенные им убытки, если в установленный гарантийный срок недостатки выполненной работы не устранены медицинским центром;
- отказаться от исполнения договора если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы или иные существенные отступления от условий договора.

Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы пациенту и подписания акта выполненных работ.

Срок службы - это период, в течение которого медицинский центр обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата услуги по назначению (т.е. результат работы (услуги) пригоден к использованию в обычных условиях) и нести ответственность за существенные недостатки, возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез сломался и т.п.).

Срок службы результата работы (услуги) исчисляется со дня ее выполнения (оказания).

На протяжении установленных сроков службы медицинский центр несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

При наличии установленного существенного недостатка стоматологической работы, подтвержденного результатами проведенной проверки качества в соответствии с нормами Закона «О защите прав потребителей», либо заключением судебно-медицинской экспертизы, пациент вправе предъявить исполнителю требование о:

безвозмездном устранении недостатков работы.

При этом пациент обязан доказать, что недостатки возникли до момента принятия работы или по причинам, возникшим до этого момента.

В случае неудовлетворения вышеуказанного требования в течение 30-дневного срока пациент также вправе по своему выбору предъявить исполнителю одно из следующих требований:

- соответствующее уменьшение стоимости выполненной работы;
- возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- отказ от исполнения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

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

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

Профилактический осмотр является мероприятием, проводимым в целях поддержания функциональности терапевтического лечения и ортопедических конструкций (замена матриц, перебазировка, шлифовывание и т.п.).

При предъявлении пациентом требований, связанных с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), медицинским центром, в соответствии с требованиями Закона «О защите прав потребителей», в 14-ти дневный срок проводится проверка качества результата выполненной работы (оказанной услуги).

2. БЕЗУСЛОВНЫЕ ИЛИ ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

Безусловные или обязательные гарантии в стоматологии предоставляются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий и ограничений по срокам, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

Безусловные или обязательные гарантии включают в себя:

- 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 (при необходимости);
- проведение лечения специалистами, полностью соответствующими лицензионным требованиям, имеющими необходимые квалификационные категории и

должный профессиональный уровень;

- проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- 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.
- учет показателей общего состояния здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза;
- составление рекомендуемого/рационального (предлагаемого) плана лечения;
- 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;
- безопасность лечения - обеспечивается комплексом санитарноэпидемиологических 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 медицинских работников медицинского центра, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Министерством здравоохранения Республики Беларусь материалов, не утративших сроков годности;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- 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 стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Гарантийные обязательства ограничиваются безусловными в случаях отказа пациента от предложенного плана лечения.

О том, что медицинский центр может предоставить только безусловные гарантии, лечащий врач информирует пациента до лечения. Пациент подтверждает согласие с ограничением гарантий подписью в медицинской документации.

3.

ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ ГАРАНТИИ

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:

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);

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

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

сложность выполненной работы – необычность случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность;

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);

особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять на результаты его 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.

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

- клинической ситуации в полости рта пациента;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний пациента, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях;
- полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом;
- иных обстоятельств установления гарантий (изложенных выше).

Гарантия выдается на лечение, которое считается законченным:

- при кариесе - после постановки постоянной пломбы;
- при протезировании - после постоянной фиксации изготовленной конструкции или сдаче съемной и установления лечащим врачом гарантийных сроков.

С учетом указанных обстоятельств в конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть скорректированы (уменьшены), что фиксируется лечащим врачом в медицинской документации.

В соответствии с требованиями Закона «О защите прав потребителей» лечащий врач доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде записи в стоматологической амбулаторной карте).

Медицинский центр будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при следующих условиях:

- если в процессе лечения проведена обязательная профессиональная гигиена полости рта и полость рта полностью санирована;
- если в процессе лечения будет осуществлен весь согласованный план лечения;
- если выполнение коррективной или иного дополнительного вмешательства в выполненную работу (оказанную услугу) осуществляется только в медицинском

центре;

- если пациент будет регулярно проходить мероприятия по профессиональной гигиене полости рта, с периодичностью, указанной врачом в стоматологической амбулаторной карте, но не менее 2-х раз в год и только в медицинском центре;
- 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, вредных внешних воздействий, получение травм, повлекших утрату протезов и реставраций), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания/рекомендации лечащего врача;
- если в период лечения/оказания услуги у лечащего врача медицинского центра пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой организации;
- если при обращении за скорой помощью в другую организацию здравоохранения пациент предоставит медицинскому центру выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- если выявленные недостатки выполненной работы будут исправляться в медицинском центре;
- если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- если пациент в период гарантийного срока и срока службы будет использовать определенные средства по уходу за полостью рта, рекомендованные лечащим врачом.

В случае несоблюдения пациентом указанных в настоящем разделе требований, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

Гарантийные обязательства прекращаются (не сохраняются) при возникновении всякого рода недостатков в период гарантийного срока, срока службы следующих обстоятельств:

- возникновении у пациента новых, развитие имеющихся заболеваний или возникновение вредных внешних воздействий, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в т.ч. длительный приём лекарственных средств при лечении других заболеваний;
- не соблюдении пациентом рекомендаций лечащего врача по уходу за ротовой полостью, результатом работы (услуги);
- несоблюдение условий эксплуатации результата работы (услуги);
- не проведение пациентом обязательного профилактического осмотра, назначенного лечащим врачом и проводимого в обязательном порядке 1 раз в 6 месяцев, а в случае зубного протезирования с опорой на стоматологических имплантатах 1 раз в 3 месяца.

Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) работы (услуги), в случаях:

- отказа от завершения согласованного плана лечения;

- несоблюдения рекомендаций врача;
- несоблюдения гигиены полости рта;
- неявки на очередной профилактический осмотр.

Медицинский центр не устанавливает гарантийных обязательств перед пациентом при оказании стоматологических услуг либо аннулирует предоставленные гарантии при возникновении всякого рода недостатков в период гарантийного срока, срока службы и ограничивает их предоставлением только безусловных гарантий, в следующих случаях:

- проводится лечение зубов, ранее подвергшихся эндодонтическому лечению;
- невозможно провести или пациент отказывается от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;
- при наличии альтернативного варианта лечения по просьбе (настоянию) пациента проводятся лечебные и профилактические мероприятия, не являющиеся наиболее оптимальными по мнению лечащего врача в данном случае (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.). При этом пациент расписывается в стоматологической амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своем методе лечения. С этого момента медицинский центр вправе продолжить оказание пациенту стоматологических услуг, но ответственности за их качество медицинский центр не несет, и гарантийный срок/срок службы на такие услуги не устанавливается и ограничивается безусловными гарантиями;
- пациент не согласен с рациональным планом лечения/протезирования, предложенным врачом-стоматологом (лечащим врачом) в соответствии с расчётом выносливости периодонта опорных зубов, учитывая данные исследований;
- у пациента возникла аллергия или непереносимость препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории Республики Беларусь;
- устанавливается протез, изготовленный пациентом самостоятельно без непосредственного привлечения (участия) врача-стоматолога-ортопеда (лечащего врача) медицинского центра;
- при починке съёмного протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении, или с истекшим сроком гарантии;
- прекращено лечение пациента не по инициативе медицинского центра: систематическая неявка (более двух раз подряд) на прием без уважительных причин (*исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за неотложной помощью, находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.*);
- возникли осложнения по вине пациента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, рекомендаций лечащего врача, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.;
- возникли форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способные повлиять на результаты лечения;
- пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологическими услугами в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за первой помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими

снимками и др.;

- пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

- пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров (1 раз в 6 месяцев, а в случае зубного протезирования с опорой на стоматологических имплантатах 1 раз в 3 месяца), проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, и т. д. в соответствии с установленными стандартами);

- если после лечения в период действия гарантий у пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

- естественный износ матриц замковых съемных протезов;

- пациент был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия возможности установить срок гарантии/срок службы, но продолжил лечение.

В случае возникновения в период гарантийного срока, срока службы указанных обстоятельств пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным (в таком случае медицинский центр может предоставить только безусловные гарантии):

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- на периодонтологическое лечение и профессиональную гигиену полости рта;
- временная пломба;
- ортодонтическое лечение; ортодонтические аппараты;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов;
- временные коронки;
- временные съемные протезы;
- на фиксацию декоративных зубных украшений;
- на лечение молочных зубов;
- на ортопедическую конструкцию, в случае выхода из строя имплантата;
- на услуги по рентгенодиагностике.

В каждом конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть меньше сроков, указанных в настоящем Положении либо ограничиваться предоставлением безусловных гарантий.

СОКРАЩЕННАЯ ГАРАНТИЯ. НЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГАРАНТИИ.

Ввиду того, что результат во многом зависит от биологических особенностей организма, а также учитывая трудности четкого прогноза результата лечения, возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

- гарантия на срок 3 месяца предоставляется на лечение, имеющее прямое показание для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой);
- гарантия не предоставляется при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и невозможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможность полной распломбировки, частичной возможности прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину). В этом случае может быть предоставлена гарантия на пломбу в полном объеме (т.е. в пределах 1 года);
- гарантия не предоставляется на извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении не в медицинском центре;
- гарантия не предоставляется на пломбу при разрушении $>1/2$ объема зуба. Это является показанием к протезированию.

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- наличие хронических заболеваний полости рта: наличие подвижности зубов;
- наличие диагноза заболеваний десен (пародонтит, пародонтоз).
- наличие хронических соматических заболеваний: сахарный диабет, заболевания щитовидной железы и т.д.
- влияние заболеваний на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 - сроки гарантии и службы уменьшаются на 50 %;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30 %;
- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50 %;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- другие причины, обоснованные лечащим врачом пациента и отраженные в стоматологической амбулаторной карте.

Гарантийные обязательства медицинского центра не освобождают пациента от необходимости оплачивать в полном объеме профилактические осмотры и связанные с ними медицинские мероприятия, а именно, медицинский осмотр, снятие зубных

отложений, перебазировки базисов съемных протезов, проведение рентгенологического исследования и пр.

Просрочка контрольного осмотра и проведение мероприятий по профессиональной гигиене полости рта в установленные лечащим врачом сроки, со стороны пациента более, чем на 1 месяц приводит к прекращению гарантии!

При выявлении после проведения лечения недостатков, в случае если компетентные лица либо врачебная комиссия установят, что эти недостатки не связаны с нарушением пациентом предварительно сообщенных ему гарантийных условий, условий эксплуатации, а также выявят недостатки в работе лечащего врача (постановка неправильного диагноза, нарушение технологии, методики лечения и т.п.), они подлежат устранению путем исправления или повторного выполнения работы (оказания услуги) без дополнительной оплаты пациентом.

1.5. ПОРЯДОК ОПРЕДЕЛЕНИЯ (УСТАНОВЛЕНИЯ) И ОФОРМЛЕНИЯ ПРОГНОЗИРУЕМЫХ ГАРАНТИЙ

Гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые лечащий врач называет пациенту.

Все установленные, исходя из конкретной клинической ситуации, лечащим врачом (врачами) и согласованные с пациентом прогнозируемые гарантии (сроки службы) на каждую выполненную работу фиксируются в стоматологической амбулаторной карте (подпись пациента, лечащего врача являются обязательными).

При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы) лечащий врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены).

Подтверждением качества выполненной работы (оказанной услуги) и не наступлением гарантийного случая является следующее:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре;
- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);
- отсутствие необходимости проведения повторного ортопедического лечения в установленные гарантийные сроки;
- отсутствие «ятрогенных осложнений», т. е. осложнений, развившихся в связи с протезированием и реакцией на него со стороны окружающих тканей (например, аллергические реакции, гальванизм);
- наличие степени улучшения состояния полости рта, с точки зрения, восстановления целостности зубных рядов, функции жевания, артикуляции после проведенного протезирования (сравнительная оценка функционального состояния зубочелюстной системы пациента до и после лечения);
- удовлетворенность пациента проведенным лечением на момент выполнения и сдачи работ.

Гарантийные обязательства выполняются при предъявлении пациентом оригиналов расчётных документов о предоставленных в медицинском центре стоматологических услуг.

Подтверждением права на гарантию является запись в стоматологической амбулаторной карте пациента, подтвержденная подписью лечащего врача и пациента.

7. ДЕЙСТВИЯ ПАЦИЕНТА ПРИ НАСТУПЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ

Если у пациента произошел гарантийный случай, нужно придерживаться следующей последовательности действий:

- поставить в известность сотрудника медицинского центра по телефонам:
+375 29 331 71 71
+375 33 331 07 03
+375 17 255 70 00

о произошедшем и согласовать с ним время приема в рамках гарантийного обслуживания записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу. Сотрудник медицинского центра в подобном случае производит запись на прием в приоритетном порядке в течение ближайших 1-3 дней (с острой болью - ближайшего дня).

- в назначенное время явиться в медицинский центр к своему лечащему врачу для медицинского осмотра;

- при предъявлении пациентом требований, связанных с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), медицинский центр, в соответствии с требованиями Закона «О защите прав потребителей», в 14-ти дневный срок проводит проверку качества результата выполненной работы (оказанной услуги). Пациент имеет право принимать участие в работе врачебной комиссии по проверке качества. При этом, исполнитель обязан проинформировать пациента о его праве на участие в проверке качества, также о месте и времени проведения такой проверки.

- не обращаться за устранением возникшего дефекта в другую стоматологическую организацию за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью пациента. В противном случае, дефект объекта гарантии может быть подтвержден только экспертным медицинским заключением.

После проведения проверки качества результата выполненной работы (оказанной услуги), врачебная комиссия принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

При возникновении спорных вопросов или по другим причинам пациент имеет право обратиться непосредственно к руководителю медицинского центра.

Медицинский центр оставляет за собой право требовать надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача, данных при установлении гарантийных обязательств.

2.1. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ НА ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЕ ЛЕЧЕНИЕ.

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечение корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование. Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения является:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - поставленная постоянная пломба и постоянное пломбирование корневых каналов;

Гарантийные сроки/сроки службы устанавливаются после каждого законченного лечения зуба.

Указанная гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре, для курящих людей (при условии прохождения проф. гигиены 2 раза в год);
- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);
- на восстановление коронковой части зуба при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов) без дальнейшего протезирования;
- на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;
- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т.ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования.

Сокращенная гарантия. Комбинированная гарантия. Отказ от гарантии.

Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

- на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок до 3 (трех) месяцев;
- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и невозможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможности полного распломбирования, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме, по указаниям врача;
- извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации (нарушение целостности стенки корневого канала) при лечении в другом лечебном

учреждении — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме, по указаниям врача.

При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

При необходимости лечения каналов после постановки пломбы при глубоком кариесе оно осуществляется за счет пациента.

Учитывая специфику медицинских услуг, зависимость качества выполненной работы (оказанной услуги) от общей реакции организма и состояния здоровья пациента, положительный результат при лечении каналов составляет ~ 80 % случаев.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы).

В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянном в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в стоматологической амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны медицинского центра. В рассмотрении таковых замечаний пациенту будет отказано.

В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом-стоматологом) до следующего назначенного визита и пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную, более чем на 5 дней может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата лечения проводится за счет пациента. Гарантийный срок распространяется на время: с момента постановки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены ее на постоянную.

Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного терапевтического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже двух раз в год.

Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и устранение врачом-стоматологом должным образом (т.е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью.

На лечение молочных зубов предоставляется только безусловные гарантии без установления сроков.

Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более чем на 1 месяц приводит к прекращению гарантии.

Гарантийные сроки (сроки службы) на отдельные виды работ (услуг) по терапевтическому лечению ввиду их специфики установить не представляется возможным. К таким услугам относятся:

- лечение корневых каналов зуба (первичное и повторное (перелечивание) при невозможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами);
- обработка и пломбирование корневых каналов при хронических и острых заболеваниях периапикальных тканей;
- зубы, ранее леченые не в медицинском центре;

- зубы поврежденные (сколы, отколы стенок, переломы) в результате травматического повреждения;
- профессиональная гигиеническая чистка зубов; временная повязка (пломба);
- лечение воспаления десны и окружающих зубных тканей; лечение заболеваний периодонта;
- отбеливание зубов.

СРОКИ ГАРАНТИИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ

№№	Наименование	* С р о к гарантии	* С р о к службы
1.	П л о м б а и з композиционного материала	1 год	2 - 5 лет
2.	П л о м б а и з стеклоиномерного цемента	1 год	1 - 2 года

***Примечание:**

1. Данные сроки установлены для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 - сроки снижаются на 30 %. При КПУ > 18 — сроки снижаются на 50 %.
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта - сроки уменьшаются на 70%.

2.2. УСЛОВИЯ, СРОКИ ГАРАНТИИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ПО ОРТОПЕДИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ (ПРОТЕЗИРОВАНИЕ ЗУБОВ).

Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе «2.1. Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

К постоянным несъемным ортопедическим работам относятся:

- металлокерамические, металлокомпозитные, и цельнолитые коронки, в т. ч. комбинации этих коронок — мостовидные конструкции;
- безметалловые коронки (протезирование с использованием прессованной и фрезерованной керамики, керамокомпозитные коронки).

Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:

- выпадение искусственных зубов из протезов, перелом пластмассы протеза, разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров).

К временным ортопедическим работам относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на

постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до сведения пациента с записью в карте.

Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с медицинского центра и врача-стоматолога снимается, а срок гарантии/срок службы ограничивается периодом установленным лечащим врачом для замены временной конструкции (но не более 6 месяцев).

Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента установления врачом-стоматологом срока гарантии (службы).

Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в стоматологической амбулаторной карте.

Возможные случаи снижения гарантии.

Согласно Закону «О защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок (срок службы) на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии (службы) на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту. Гарантийный срок (срок службы) должен быть отражен в медицинской документации.

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

- наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз.

Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2 раза в год.

Гарантийный срок (службы) устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания 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) выполняются за счет пациента.

До момента установления пациенту гарантийных сроков (сроков службы) на ортопедическую работу 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 (плане лечения).

Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции
(использование специальных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.).

Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного ортопедического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже двух раз в год.

Гарантия на постоянные ортопедические работы не предоставляется по следующим позициям:

- выпадение искусственные зубов из протезов;
- перелом пластмассы протеза;
- разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров);
- при переделке, починке протезов в других клиниках, ремонте и исправлении протеза самим пациентом;
- на наличие сколов керамики, связанных с дневным и ночным бруксизмом, надкусыванием твёрдых предметов, случайно попавших в продукты питания.

Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения, своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и установленные врачом-стоматологом должным образом (т. е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью.

**СРОКИ ГАРАНТИИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ
ОРТОПЕДИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ (ПРОТЕЗИРОВАНИЕ ЗУБОВ)**

Предельные **гарантийные сроки** на результаты стоматологических ортопедических работ при соблюдении пациентом рекомендаций лечащего врача-стоматолога-ортопеда и правил пользования зубными протезами:

несъемные зубные протезы:

штампованно-паянные – 1 год;

пластмассовые – 6 месяцев;

цельнолитые – 2 года;

металлокерамические, металлоакриловые, фарфоровые – 1 год;

безметалловые – 1 год;

съемные зубные протезы:

пластиночные пластмассовые – 6 месяцев;

бюгельные – 1 год.

Гарантия на результаты стоматологических ортопедических работ не распространяется на зубные протезы, имеющие механические повреждения, возникшие в результате небрежного пользования.

- **Предельные сроки службы** результата стоматологических ортопедических работ:
- несъемные зубные протезы:*
 - штампованно-паянные – до 2 лет;
 - пластмассовые – до 1 года;
 - цельнолитые – до 3 лет;
 - металлокерамические, металлоакриловые, фарфоровые – до 2 лет;
 - безметалловые – до 2 лет;
 - съемные зубные протезы:*
 - пластиночные пластмассовые – до 2 лет;
 - бюгельные – до 2 лет;

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется;
3. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза;
4. До момента установления гарантии на ортопедическую работу пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по следующим причинам:
 - выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба);
 - выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (плане лечения).