



Частное унитарное предприятие по оказанию услуг «Стомика»

Положение «О предоставлении гарантий» (для пациентов)

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами Частного предприятия «Стомика» (далее по тексту - медицинская организация), а также договорами на оказание платных медицинских услуг, регулирует взаимоотношения, возникающие между медицинской организацией и пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

Медицинская организация строго руководствуется:

- Кодексом Республики Беларусь от 07.12.1998 г. № 218-3 (ред. от 22.02.2025 г.) «Гражданский кодекс Республики Беларусь»;
- Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 г. № 90-3 (ред. от 01.10.2024 г.) «О защите прав потребителей»;
- Законом Республики Беларусь от 18.06.1993 г. № 2435-XII (ред. от 08.07.2024 г.) «О здравоохранении»;
- Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 21.05.2021 г. № 55 «Об оценке качества медицинской помощи и медицинских экспертиз, экспертизе качества медицинской помощи»;
- Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 02.05.2023 № 66 «Об утверждении клинических протоколов», Клиническими протоколами, утвержденными постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 10.08.2022 № 84, постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 11.01.2023 № 4, Клиническим протоколом «Диагностика и лечение пациентов с заболеваниями челюстно-лицевой области», утвержденным постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 04.08.2017 № 80, Клиническим протоколом диагностики и лечения пациентов (детское население) на стоматологическом приеме, утвержденным постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.11.2022 № 112 «Об утверждении клинических протоколов»
- Приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 23.04.2009 г. № 394 «Об утверждении общих технических требований к зубным протезам»;
- Методическими инструкциями, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь;
- 1.2.9. Другими нормативными документами, регламентирующими проведение контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утвержденными Министерством здравоохранения и руководителем организации.

Настоящее Положение утверждается приказом директора медицинской организации. Настоящее Положение обязательно для работников медицинской организации и всех пациентов, обращающихся в медицинскую организацию за оказанием медицинских услуг.

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

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

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

Гарантии в медицине, 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.

Гарантийный срок — период, в течение которого исполнитель (медицинская организация) обязан удовлетворить требования пациента относительно любых (существенных и несущественных) недостатков о вещественного результата медицинских услуг, возникших по вине исполнителя.

Недостаток - это несоответствие результата медицинских услуг обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением врачебной комиссии медицинской организации, созданной на основании Положения о системе оценки и контроля качества медицинской помощи, действующего в медицинской организации.

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

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

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 медицинской организацией лечебных технологий, о которых пациент был заранее предупрежден в Информированном добровольном согласии), и сохраняется (функциональная) целостность результатов выполненных/изготовленных работ.

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, подтвержденного результатами проведенной проверки качества в соответствии с нормами Закона РБ от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей», пациент вправе по своему выбору предъявить медицинской организации одно из требований:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Недостатки выполненной работы (оказанной услуги) должны быть устранены исполнителем в течение 30-ти календарных дней;

- соразмерного уменьшения установленной цены выполненной работы (оказанной услуги);

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (оказания услуги), если это возможно. При этом Заказчик обязан вернуть ранее переданную ему исполнителем вещь;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

- расторжение настоящего договора о выполнении работы (оказании услуги) и возврата уплаченной за выполненную работу (оказанную услугу) денежной суммы, если недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены медицинской организацией в разумные сроки. Разумный срок устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) зависит от состояния здоровья пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия, графика работы врача, графика визитов пациента и согласовывается Сторонами в письменном виде.

При этом, в соответствии с нормами Закона «О защите прав потребителей» пациент по требованию и за счет исполнителя **обязан вернуть полученный товар (стоматологические конструкции) либо ранее переданную ему исполнителем вещь ненадлежащего качества.**

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 медицинская организация 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.

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

На протяжении установленных сроков службы медицинская организация несет ответственность за существенные недостатки, **возникшие по вине организации.**

При наличии установленного существенного недостатка медицинских услуг, подтвержденного результатами проведенной проверки качества в соответствии с нормами Закона РБ от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей» пациент вправе предъявить исполнителю требование о:

- безвозмездном устранении недостатков работы.

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

- соразмерного уменьшения установленной цены выполненной работы (оказанной услуги);

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (оказания услуги), если это возможно. При этом Заказчик обязан вернуть ранее переданную ему исполнителем вещь;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

- расторжение настоящего договора о выполнении работы (оказании услуги) и возврата уплаченной за выполненную работу (оказанную услугу) денежной суммы, если недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены медицинской организацией в разумные сроки.

При этом, в соответствии с нормами Закона «О защите прав потребителей»

пациент по требованию и за счет исполнителя обязан возвратить полученный товар (стоматологические конструкции) либо ранее переданную ему исполнителем вещь ненадлежащего качества.

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 проведенного терапевтического лечения либо установленных ортопедических конструкций.

Гарантийный талон/паспорт является документом, подтверждающим право на гарантийное обслуживание и безвозмездное устранение выявленных и подтвержденных документально недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Гарантийный талон/паспорт является одновременно актом выполненных работ (счетом, квитанцией и пр.)

Исполнитель рекомендует пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием здоровья (в соответствии с установленными требованиями).

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

При предъявлении пациентом требований, связанных с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), медицинской организацией, в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 г. № 90-3 (ред. от 01.10.2024 г.) «О защите прав потребителей», в 14-тидневный срок проводится проверка качества результата выполненной работы (оказанной услуги), в соответствии с нормами Положения о системе оценки и контроля качества медицинской помощи.

В случае обнаружения существенных недостатков выполненной работы (оказанной услуги) пациент вправе предъявить медицинской организации одно из вышеуказанных требований.

1.2. БЕЗУСЛОВНЫЕ ГАРАНТИИ

Безусловные гарантии 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:

- использование сертифицированного оборудования и инструментов;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение лечения специалистами, имеющими соответствующую квалификацию;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении 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 РБ, с соблюдением предъявляемых к ним требований Клинических протоколов;
- 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 и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РБ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний

В обязательном порядке, во всех случаях оказания медицинских услуг 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;
- ✓ установление полного диагноза;
- ✓ составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- ✓ использование методов и технологий лечения, применяемых в медицинской организации.
- ✓ 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 и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- ✓ применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РБ материалов, не утративших сроков годности;
- ✓ проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

- ✓ динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно стандартов)
- ✓ мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- ✓ определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний.

Кроме того медицинская организация гарантирует:

- ❖ оказание квалифицированной помощи на основе признания, соблюдения и защиты прав пациентов и в соответствии с общепризнанными принципами и нормами права;
- ❖ оказание пациентам медицинской помощи независимо от пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям и от других обстоятельств;
- ❖ защиту от любых форм дискриминации, обусловленной наличием у них каких-либо заболеваний;
- ❖ соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного отношения со стороны медицинских работников и иных работников нашей медицинской организации;
- ❖ оказание медицинской помощи пациенту с учетом его физического состояния;
- ❖ проведение консультативных и диагностических услуг в соответствии с применением порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи;
- ❖ оказание медицинской помощи пациенту с учетом рационального использования его времени;
- ❖ неразглашении сведений о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, которые составляют врачебную тайну (за исключением случаев, предусмотренных требованиями норм Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»)
- ❖ проведение медицинского обследования только после получения от пациента или его законного представителя информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;
- ❖ наличие дипломов, действующих сертификатов у каждого медицинского сотрудника организации;
- ❖ надлежащее оформление, учет, хранение медицинской документации в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь;
- ❖ рассмотрение всех обращений пациентов в течение установленных законодательством сроков и предоставление надлежащего ответа;
- ❖ высококвалифицированную медицинскую помощь, вежливое и внимательное отношение к пациентам.

Обращаем внимание пациентов!!! Для получения максимально эффективного результата необходимо строго выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи и соблюдать режим лечения и рекомендации, полученные от врача после окончания лечения. Это главная гарантия успешного лечения и профилактики различных заболеваний.

Гарантийные обязательства ограничиваются безусловными, в случаях отказа

пациента от предложенного плана лечения.

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

1.3. «ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ» ГАРАНТИИ

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.

Медицинская услуга по своему содержанию предполагает вмешательство в биологические процессы, затрагиваемые при медицинском вмешательстве и не подконтрольные в 100% случаев воле человека, что не исключает возможность индивидуальной реакции пациента на оказываемую медицинскую услугу биологических законов и процессов. Так же результат зависит от действия пациента или не соблюдение им назначенных рекомендаций и иных факторов.

Принцип предоставления прогнозируемых гарантий на медицинские услуги по стоматологии

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 организма (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 медицинского 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 медицинские услуги по стоматологии 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 или увеличены) по сравнению со среднестатистическими, в пределах сроков, установленных в медицинской организации, 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 медицинской амбулаторной карте, Информированном добровольном согласии либо в договоре).

Также лечащий врач рекомендует пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д. в соответствии с установленными стандартами).

В случае несоблюдения пациентом указанных требований (при условии информированности о них пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

Профилактический осмотр предполагает внешний осмотр и осмотр полости рта с целью объективной оценки гигиенического статуса и конкретно работы (услуги), на которую распространяется гарантия.

Медицинская организация будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии по стоматологии 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 медицинской организации;
- если пациент будет регулярно проходить мероприятия по профессиональной гигиене полости рта, с периодичностью, указанной врачом в амбулаторной карте, но не менее 2-х раз в год и только в медицинской организации.
- 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 медицинского лечения;
- если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие

указания/рекомендации лечащего врача;

- если в период лечения/оказания услуги у лечащего врача медицинской организации пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой организации;
- если при обращении за скорой помощью в другую медицинскую организацию пациент предоставит медицинской организации выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- если выявленные недостатки выполненной работы будут исправляться в медицинской организации;
- 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);
- не соблюдение условий эксплуатации результата работы (услуги);
- не проведение пациентом обязательного профилактического осмотра, назначаемого лечащим врачом и проводимого в обязательном порядке не реже 1 раз в 6 месяцев.

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.

На отдельные виды медицинских работ (услуг) по стоматологии ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным (в таком случае медицинская организация может предоставить только безусловные гарантии):

- ✓ обработка и пломбирование корневых каналов;
- ✓ на периодонтологическое лечение и профессиональную гигиену полости рта;
- ✓ временная пломба;
- ✓ 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.

1.4. СОКРАЩЕННАЯ ГАРАНТИЯ НА СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ. НЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГАРАНТИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ.

Ввиду того, что предметом договора является оказание медицинских услуг, где результат во многом зависит от биологических особенностей организма, а также учитывая трудности чёткого прогноза результата лечения, возможно предоставление сокращённой гарантии в следующих случаях:

- гарантия на срок 3 месяца предоставляется на лечение, имеющего прямые показания 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 Медицинской организации;
- гарантия не предоставляется на пломбу при разрушении $>1/2$ объёма зуба. Это является показанием к протезированию.

Гарантия не распространяется на нормальный износ материалов и конструкций и на повреждения, вызванные ненормальным использованием, небрежностью или несчастным случаем.

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 явных и вероятных общих заболеваний потребителя (пациента) на течение физиологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), 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 медицинских 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 САК.

ВНИМАНИЕ!!!

Гарантийные обязательства медицинской организации не освобождают пациента от необходимости оплачивать в полном объеме профилактические осмотры и связанные с ними медицинские мероприятия, а именно, снятие зубных отложений, перебазировки базисов съемных протезов, проведение рентгенологического исследования и пр.

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.

Гарантия распространяется на конкретный объект при оказании стоматологических услуг:

- ✓ на правильный выбор методики лечения и правильно поставленный первоначальный диагноз;
- ✓ 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 даётся гарантия на пломбу (в т.ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования;
- ✓ на ортопедическую работу (виниры, коронки, мостовидные протезы, бюгельные протезы (каркасные), пластиночные протезы, протезы с опорой на имплантаты и пр.);
- ✓ на имплантаты.

Все установленные, исходя из конкретной клинической ситуации, лечащим врачом (врачами) и согласованные с пациентом прогнозируемые гарантии (сроки службы) на каждую выполненную работу фиксируются в медицинской карте.

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).

1.6. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ПАЦИЕНТОМ ПРАВА НА ГАРАНТИИ

Гарантийные обязательства выполняются при предъявлении пациентом оригиналов расчётных документов о предоставленных в медицинской организации медицинских услуг (гарантийный талон, квитанция об оплате, счет/акт выполненных работ), а также соответствующие записи в медицинской карте пациента.

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

Медицинская организация может выдавать своим пациентам гарантийные талоны

установленного образца, которые подтверждают дополнительные сроки гарантии на отдельные виды услуг.

1.7. ДЕЙСТВИЯ ПАЦИЕНТА ПРИ НАСТУПЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ

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

- поставить в известность сотрудника медицинской организации по телефонам:

тел-факс +375 29 330-88-13,

моб. тел. - короткий номер 3374;

о произошедшем и согласовать с ним время приема в рамках гарантийного обслуживания, записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу. Сотрудник медицинской организации в подобном случае производит запись на прием в приоритетном порядке в течение ближайших 1-3 дней.

- в назначенное время явиться в медицинскую организацию к своему лечащему врачу для медицинского осмотра и составления плана дальнейших действий;

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

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

2. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. СТОМАТОЛОГИЯ

2.1.1. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ НА ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЕ ЛЕЧЕНИЕ

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением 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;
- на правильный выбор методики лечения и правильного поставленного первоначального диагноза.

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 счёт 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 постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны стоматологической поликлиники. 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.

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

- лечение корневых каналов зуба (первичное и повторное (перелечивание) при не возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами) по причинам: сильной кривизны, невозможность полной распломбировки, частичной возможности прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину);
- обработка и пломбирование корневых каналов при хронических и острых заболеваниях периапикальных тканей;
- зубы, ранее леченые в иной медицинской организации;
- разрушение более 1/2 объема зуба. Это является показанием к протезированию;
- 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 пародонта;
- отбеливание зубов.

СРОКИ ГАРАНТИИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ

№	Наименование	*Срок гарантии	*Срок службы
1	Эстетическая реставрация	1 год	1 год
2.	Пломба из композиционного материала	1 год	1 год
3.	Пломба из стеклоиономерного цемента	1 год	1 год
4	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	1 год
5.	Виниры, компониры	1 год	1 год

***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 %.

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

Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе «2.1.1. 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;
- бюгельные протезы;
- съемные протезы (частичные и полные).

Медицинская организация не может гарантировать безусловное достижение результата на временные ортопедические конструкции. Установка временных ортопедических конструкций направлена на достижение цели, для которых услуга такого рода обычно используется. Гарантия на временные ортопедические конструкции имеют сокращенный гарантийный срок и срок службы - три календарных дня. Поэтому возникающие в результате оказания таких услуг недостатки, после истечения выше установленного гарантийного срока, срока службы устраняются на возмездной основе.

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 ответственность с медицинской организации и врача-стоматолога снимается.

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

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

- наличие подвижности зубов;
- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз.

Гарантия не распространяется (аннулируется) на наличие сколов керамики, связанных с дневным и ночным бруксизмом, надкусыванием твердых предметов, случайно попавших в продукты питания.

ВНИМАНИЕ!!! Обязательным условием предоставления гарантии на постоянные ортопедические работы 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) выполняется за счет пациента.

Важное замечание!!

До момента установления пациенту гарантийных сроков (сроков службы) на ортопедическую работу, т.е. до момента полной фиксации ортопедической контракции в полости рта пациента и полного принятия работы, 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).

Гарантия не предоставляется:

- на починку протеза;
- на перебазировку протеза;
- на приварку кламмеров;
- на замену замковых соединений;

Перебазировка всех видов съемных протезов выполняется бесплатно в течение 2-ух недель с момента сдачи работы. Перебазировка протеза, связанная с атрофией протезного ложа, не является гарантийным случаем и выполняется за полную стоимость.

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

Полный гарантийный срок на ортопедические услуги (протезирование зубов) составляет 1 год. Полный срок службы на ортопедические услуги (протезирование зубов) составляет 1 год.

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 имплантах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза;

4. До момента выписки пациенту гарантийного талона 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).

****Основание:** приказ Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 23.04.2009 г. № 394 «Об утверждении общих технических требований к зубным протезам».

2.1.3. УСЛОВИЯ, СРОКИ ГАРАНТИИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ПО ИМПЛАНТАЦИИ

Стоматологическая имплантация – это метод вживления искусственного корня (имплантата) в костную ткань верхней или нижней челюсти. Имплантаты используются в качестве опор, на которые фиксируются либо коронки (полноценно заменяющие утраченные зубы), либо зубные протезы (съёмные, бюгельные, мостовидные).

Условия дентальной имплантации с пациентом оговариваются в Информированном согласии на сложное вмешательство в индивидуальном порядке после консультации с использованием КЛКТ. При этом, по возможности, будут учтены индивидуальные особенности организма пациента. Некоторые особенности нельзя предусмотреть заранее, и они не связаны с проводимым лечением.

Гарантия распространяется:

- на процедуру по имплантации, под которой следует понимать соответствие проведенного медицинского вмешательства требованиям клинических рекомендаций (протоколов лечения) и методических инструкций, утвержденных Министерством здравоохранения Республики Беларусь, а именно:

- полное необходимое обследование пациента в подготовительном периоде (полноту проведенного медицинского обследования);

- рациональное планирование имплантации с учетом показаний и противопоказаний и с участием врача-стоматолога-хирурга, врача-стоматолога-ортопеда;

- стерильность условий проведения операции имплантации;

- преемственность хирургического и ортопедического этапов имплантации.

Гарантия не распространяется:

- на пластику твердых и мягких тканей полости рта и челюстно-лицевой области, поскольку эти вмешательства сильно зависят от общего здоровья организма и образа жизни пациента, а также от соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача.

Гарантийные обязательства распространяются на операцию по имплантации при соблюдении следующих условий:

- проведение комплексного лечения согласно плану лечения в Частном предприятии «Стомика»;

- строгое соблюдение постоперационного режима согласно рекомендаций врача;

- обязательный контрольный осмотр врача-стоматолога не реже одного раза в шесть месяцев с проведением профессиональной гигиены.

Курение как во время лечения, так и весь последующий период снижает гарантийные сроки на имплантацию на 50 процентов. Контрольные осмотры врача-стоматолога и планирование проведения профессиональной гигиены устанавливаются в индивидуальном порядке.

В случае отторжения имплантата на каждом из этапов (хирургическом или ортопедическом):

- клиника берет на себя обязательство по удалению имплантата (без оплаты);

- при повторной имплантации пациент не возмещает стоимость имплантата, производится оплата услуги и остальных расходных материалов;

- стоимость услуг по протезированию с использованием имплантатов, оплаченная пациентом, не возвращается, а все последующие услуги по дальнейшему лечению

(хирургическому или ортопедическому) оплачиваются пациентом отдельно, согласно прейскуранту медицинской организации.

Выполнение гарантийных обязательств не устанавливает новые сроки гарантии/службы.

СРОКИ ГАРАНТИИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ИМПЛАНТАЦИИ

Полный гарантийный срок на имплантацию составляет:

✓ пожизненная гарантия – гарантия производителя на имплантат. Бесплатная замена имплантата на новый у производителя в случае отторжения.

✓ 1 год - на все виды имплантации зубов (работа) с момента постановки имплантата(ов) при условии соблюдения всех рекомендаций врача и при обязательном контрольном осмотре не реже 1 раза.

✓ 1 год – на протезирование зубов после имплантации условно-съёмными временными протезами (Акрил, РММА) с момента приема пациентом ортопедической работы при условии соблюдения всех рекомендаций врача.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом (как правило, от 6 месяцев до 1 года) 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 ответственность с медицинской организации и врача-стоматолога снимается.

✓ 1 год - на перепротезирование зубов после имплантации металлокерамическими/циркониевыми протезами на цементной и винтовой фиксации с момента приема пациентом ортопедической работы при условии соблюдения всех рекомендаций врача, правил ухода за протезами и обязательном контрольном осмотре не реже 1 раз в 6 месяцев.

ВНИМАНИЕ! Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены не реже 1 раз в 6 месяцев. Просрочка контрольного осмотра и проведение мероприятий по профессиональной гигиене полости рта в установленные сроки, со стороны пациента более, чем на 1 месяц приводит к прекращению гарантии.