

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ЧП «Евро-Стом»

\_\_\_\_\_ Е.А.Бострем

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021г.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ  
НА СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ  
В ЧАСТНОМ УНИТАРНОМ ПРЕДПРИЯТИИ  
ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ «ЕВРО-СТОМ»**

2021

## **Основные термины, используемые в настоящем Положении о порядке предоставления гарантий на стоматологические услуги и их определения**

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

### **Безусловные и обязательные гарантии включают в себя:**

- учет показателей общего состояния здоровья Пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех организаций;
- установление полного диагноза;
- составление рекомендуемого (предполагаемого) 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 стоматологического лечения;
- безопасность лечения - обеспечивается комплексом санитарно–эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных 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 отечественной стоматологии стандартов, пожеланий Пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

**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) 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 спецификации данного стоматологического вмешательства).

**Гарантийный срок** – календарный срок, установленный в днях, месяцах, годах, в течение которых работа (услуга) должны соответствовать требованиям к их качеству, определенном в порядке, установленном законодательством. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

**Обстоятельства установленных 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 плана лечения: какие невыполнимые 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 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.)

**Профилактический осмотр** предполагает внешний осмотр и осмотр полости рта с целью объективной оценки гигиенического статуса и конкретно работы (услуги), на которую распространяется гарантия. Например, если гарантия распространяется на пломбу, то лечащим врачом оценивается состояние пломбы на изменение ее в цвете, усадке и проверки краевого прилегания. Если имеются коронки, виниры или протезы, то проверяется их состояние, функция, цвет и определяется необходимость их замены. Если в полости рта установлены имплантаты, то лечащий врач также проверяет атрофию костной ткани, фиксацию абатмента и коронки, при необходимости можно сделать КЛКТ-исследование и посмотреть более детально.

## **1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящее Положение наряду с другими локальными нормативно-правовыми актами ЧП «Евро-Стом» (далее по тексту - Предприятие) и договорами на оказание платных медицинских услуг регулирует взаимоотношения, возникающие между Предприятием и Пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

Положение о порядке предоставления гарантий на стоматологические услуги (далее по тексту – Положение) в Частном унитарном предприятии по оказанию услуг «Евро-Стом» (далее по тексту - Предприятие) разработано, руководствуясь:

- Гражданским кодексом Республики Беларусь;
- Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей» от 09.01.2002 № 90-3 (ред. от 29.10.2015);
- Законом Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 № 2345-ХІІ (ред. от 21.10.2016);
- Приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 26.12.2011 № 1245 «Об утверждении клинических протоколов стоматологического профиля и признании утратившими силу отдельных структурных элементов приказов Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 25.10.2006 № 807, от 25.02.2008 № 142»;

- Приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 23.04.2009 № 394 «Об утверждении общих технических требований к зубным протезам»;
- методическими инструкциями, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь;
- иными отраслевыми нормативно-правовыми актами и локальными актами, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь и директором ЧП «Евро-Стом».

Настоящее Положение утверждается приказом директора ЧП «Евро-Стом».

Настоящее Положение обязательно для работников ЧП «Евро-Стом» и всех пациентов, обращающихся за оказанием стоматологических услуг в ЧП «Евро-Стом», размещается в холле Предприятия в доступном месте, а также в стоматологических кабинетах Предприятия.

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

**Гарантийные сроки на выполненные стоматологические услуги для каждого Пациента устанавливаются врачом – стоматологом Предприятия 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 тканях;
- полноты выполнения Пациентом плана лечения, рекомендованного врачом.

**Гарантия выдается на законченное лечение, которое считается законченным:**

- при кариесе – после постановки постоянной пломбы;
- при протезировании – после постоянной фиксации изготовленной конструкции или сдаче съемной и оформления гарантийного талона.

С учетом указанных обстоятельств в конкретном случае гарантийные сроки могут быть скорректированы (уменьшены или увеличены) по сравнению со средними, в пределах границ сроков установленных Предприятием, что фиксируется лечащим врачом в гарантийном талоне, а также медицинской карте Пациента.

При обнаружении Пациентом в период установленного гарантийного срока недостатков выполненной работы (услуги) Пациент должен обратиться по телефону или лично на Предприятие и, изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу. Если врачом будет установлено, что эти недостатки не связаны с нарушением Пациентом предварительно сообщенных ему гарантийных условий, условий эксплуатации, они подлежат устранению путем исправления или повторного выполнения работы (услуги) без дополнительной оплаты Пациентом.

**Предприятие выполняет взятые на себя гарантийные обязательства при условии соблюдения Пациентом следующих требований:**

- осуществление всего согласованного плана лечения;
- выполнение корректировки или иного дополнительного вмешательства в выполненную работу (услугу) только на Предприятии;
- посещение профилактических осмотров с частотой, рекомендованной лечащим врачом и указанной в добровольных согласиях Пациента на медицинское вмешательство;
- исправление выявленных недостатков на Предприятии;
- при обращении в другую стоматологическую клинику за экстренной помощью Пациент предоставляет лечащему врачу Предприятия выписку из медицинской карты и снимки;
- регулярное проведение мероприятий по профессиональной гигиене полости рта с периодичностью, указанной врачом, но не менее 2-х раз в год и только на Предприятии.

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

- возникновение у Пациента новых либо развитие имеющихся заболеваний; возникновение вредных внешних воздействий, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в том числе длительный прием лекарственных средств при лечении других заболеваний;
- несоблюдение Пациентами рекомендаций лечащего врача по уходу за полостью рта, результатом работы (услуги);
- несоблюдение условий эксплуатации результата работы (услуги);

- непроведение Пациентом обязательного профилактического осмотра, назначаемого лечащим врачом и проводимого 1 раз в 6 месяцев, а в случае зубного протезирования с опорой на стоматологических имплантатах 1 раз в 3 месяца;

**Предприятие не несет гарантийных обязательств при оказании стоматологических услуг перед Пациентом в следующих случаях:**

- проводится лечение зубов ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению;

- невозможно провести или Пациент отказывается от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;

- при наличии альтернативного варианта лечения по просьбе 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.);

- Пациент не согласен с рациональным планом протезирования, предложенным врачом – стоматологом - ортопедом (лечащим врачом) в соответствии с расчетом 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) Предприятия;

- при починке съемного протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении, или истекшим сроком гарантии;

-прекращено лечение Пациента не по инициативе Предприятия;

- возникли форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способные повлиять на результаты лечения;

- возникли осложнения по вине Пациента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.

## 2. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ:

Предприятие устанавливает гарантийные сроки на следующие виды стоматологических работ (услуг):

ВИДЫ РАБОТ (УСЛУГ)	*ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ	**СРОК СЛУЖБЫ
<b>Терапевтическая стоматология: постановка пломб, эстетическая реставрация</b>		
Пломба из композиционного материала	1 год	
Пломба из стеклоиономерного материала	1 год	
Первичное лечение корневых каналов	1 год	
<b>**Ортопедическая стоматология:</b>		
<b>несъемные зубные протезы:</b>		
штампованно - паянные	1 год	до 2-х лет
пластмассовые	6 мес.	до 1-го года
цельнолитые	2 года	до 3-х лет
металлокерамические	1 год	до 2-х лет
безметалловые, E-таx, на основе диоксида циркония и др.	1 год	до 2-х лет
PMMA (временные конструкции)	3 мес.	до 6-ти мес.
на имплантате (постоянные конструкции)	1 год	до 2-х лет
<b>Съемные протезы:</b>		
пластиночные пластмассовые, нейлоновые	6 мес.	до 2-х лет
бюгельные	1 год	до 2-х лет
съемные протезы на имплантатах	6 мес.	до 2-х лет
<b>Дентальная имплантация: 98% успешности остеоинтеграции</b>		



**\*при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии на все виды услуг уменьшаются на 50%**

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

### **3. СОКРАЩЕННАЯ ГАРАНТИЯ. НЕПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГАРАНТИИ.**

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

- гарантия не предоставляется при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и невозможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможности полной распломбировки, частичной возможности прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину);
- гарантия не предоставляется на извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении не на Предприятии;
- гарантия не предоставляется на пломбы при разрушении более чем  $\frac{1}{2}$  объема зуба. Это является показанием к протезированию.

**Длительность сокращенной гарантии устанавливается лечащим врачом.**

**Гарантийные сроки на отдельные виды работ (услуг) в виду их специфики установить не предоставляется 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;
- лечение зубов, ранее леченых не на Предприятии;
- лечение поврежденных зубов (сколы, отколы стенок, переломы) в результате травматического повреждения;

- профессиональная гигиеническая чистка зубов;
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- лечение заболеваний периодонта;
- отбеливание зубов.
- временная повязка (пломба);
- лечение молочных зубов;
- фиксация декоративных зубных украшений;
- амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, пластику мягких тканей и др.);
- дентальная имплантация;

**Гарантия на постоянные ортопедические работы не предоставляются по следующим позициям:**

- изготовление и фиксация литой штифтово-культевой вкладки (ЛШКВ) в случае перелома корня зуба или резорбции стенки зуба;
- выпадение искусственных зубов;
- временные коронки;
- перелом пластмассы протеза;
- разрушение микрозамков (аттачменов) и микрозацепов (кламмеров);
- сложное ортопедическое лечение с восстановлением высоты прикуса;
- на ортопедическую конструкцию на имплантате в случае выхода из строя имплантата, установленного не на Предприятии.
- при переделке, починке протезов в других клиниках, ремонте и исправлении протеза самим Пациентом.

**Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в указанный лечащим врачом срок.**

Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом - стоматологом в индивидуальном порядке и обязательно должен быть доведен до сведения Пациента с записью в медицинской карте.

Если по каким – либо причинам (по вине Пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то это является основанием для прекращения гарантии и снятие ответственности с Предприятие за результат лечения.

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

- наличие подвижности зубов - в данном случае гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие заболеваний десен - в данном случае гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания.

Гарантия не предоставляется на наличие сколов керамики, связанных с дневным и ночным бруксизмом, накусыванием твердых предметов.

**Просрочка контрольного осмотра со стороны Пациента более, чем на 1 месяц приводит к прекращению гарантии.**

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

#### **ГАРАНТИЯ НЕ ВЫДАЕТСЯ ИЛИ АННУЛИРУЕТСЯ:**

- при нарушении Пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения более чем на месяц;
- если при необходимости дополнительного лечения Пациент своевременно не посещает других специалистов – стоматологов Предприятия;
- если после завершения активного лечения Пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата или не пользуется им.