

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

Гарантия (фр. *garantie*) – ручательство; условие, обеспечивающее что-либо. Гарантии в медицине, в том числе в стоматологии, разделяются на две группы:

безусловные  
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, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы).

Гарантийный срок — период, в течение которого исполнитель (медицинская организация) 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 медицинской организации, созданной на основании Положения о системе оценки и контроля качества стоматологической помощи, действующего в медицинской организации.

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 медицинской организацией 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 РБ от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей» либо заключением судебно-медицинской экспертизы, пациент вправе по своему выбору предъявить медицинской организации 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 о выполнении работы и возместить в полном объеме понесенные им убытки, если в установленный гарантийный срок недостатки выполненной работы не устранены медицинской организацией;

отказаться от исполнения договора о выполнении работы, 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 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 (пломба выпала, протез - сломался и г.п.). 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 его вине.

При наличии установленного существенного недостатка стоматологической работы, подтвержденного результатами проведенной проверки качества в соответствии с нормами Закона РБ от 09.01.2002 № 90-З «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 Республики Беларусь от 09.01.2002 г. № 90-З с дополнениями и изменениями «О защите прав потребителей», в 14-ти дневный срок проводится проверка качества результата выполненной работы (оказанной услуги), в соответствии с положениями Положения о системе оценки и контроля качества стоматологической помощи, действующим в медицинской организации.

## **1.2. БЕЗУСЛОВНЫЕ ГАРАНТИИ**

Безусловные 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:**

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 медицинской организации, а также специальные средства контроля качества их работы;

применение технологически безопасных, разрешенных Министерством здравоохранения Республика 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).

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи 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 (при необходимости);

проведение лечения специалистами, полностью соответствующими лицензионным требованиям, имеющими необходимые квалификационные категории и должный профессиональный уровень;

учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;

установление полного диагноза;

составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

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 врачей, среднего медицинского персонала;

применение технологически безопасных, разрешенных Министерством здравоохранения Республики Беларусь (далее – МЗ РБ) материалов, не утративших сроков годности;

использование имплантатов производителей, имеющих сертификат соответствия;

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 (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

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

отказ от непрямой реставрации зуба при наличии медицинских показаний;

повышенная нагрузка отреставрированного зуба в условиях необходимости протезирования;

выполнение лечения по методике, отличной от оптимальной (установка пломбы из фотокомпозита);

- реставрация фронтальных зубов при отсутствии жевательных и отказе от их протезирования.

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.

Принцип предоставления прогнозируемых гарантий:

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 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).

На медицинские услуги, срок гарантии и срок службы которых не указаны в стоматологической амбулаторной карте либо в Информированном добровольном согласии, имеют следующие установленные сроки:

гарантийный срок - три календарных дня;

срок службы - три календарных дня в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения.

Медицинский центр в данном случае может предоставить только безусловные гарантии.

Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний (диагнозов) недостатки, после истечения указанных гарантийного срока и срока службы устраниваются на возмездной основе.

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.

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 корректировки 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 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 медицинскую организацию пациент предоставит медицинскому центру 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:

возникновение 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 соблюдение 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 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 медицинская организация 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) медицинской организации;

при починке съёмного протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении, или с истекшим сроком гарантии;

прекращено лечение пациента не по инициативе медицинской организации: систематическая неявка (более двух раз подряд) на прием без уважительных причин;

**Систематическая неявка (более двух раз подряд) на прием без уважительных причин, равно как не уведомление лечащего врача о причинах такой неявки, что подтверждается соответствующими записями в стоматологической амбулаторной карте, признается медицинской организацией как отказ от медицинского вмешательства по смыслу статьи 45 Закона РБ № 2435-ХІІ от 18.06.1993 г. «О здравоохранении». 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, 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, постоянное наблюдение за имплантатами 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 медицинская организация 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.

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

#### **1.4. СОКРАЩЕННАЯ ГАРАНТИЯ. НЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ 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 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 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 явных и вероятных общих заболеваний потребителя (пациента) на течение стоматологических 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 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 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, 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.), в соответствии с нормами Положения о системе оценки и контроля качества стоматологической помощи, действующим в медицинской организации, 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.

Гарантия распространяется на конкретный объект:

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 правильно поставленный первоначальный диагноз и правильный выбор методики лечения.

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 (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).

### **ВНИМАНИЕ!**

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

Сразу после окончания лечения на основании записи в медицинской карте пациента лечащим врачом оформляется гарантийная карта пациента, в которой указаны объекты гарантии, сроки гарантии/сроки службы, а также предусмотрены отметки о прохождении профилактических осмотров полости рта, являющихся обязательным условием сохранения гарантии.

**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.

## 1.6. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ПАЦИЕНТОМ ПРАВА НА ГАРАНТИИ

Гарантийные обязательства выполняются при предъявлении пациентом оригиналов расчётных документов, подтверждающих предоставленные в медицинском центре стоматологических услуг (квитанция об оплате, счет, акт выполненных работ).

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

## 1.7. 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: моб. тел. +375 (29) 356-61-01; моб. тел. +375 (29) 365-39-60; единый короткий номер 7845 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 (с острой болью – ближайшего дня);

в назначенное время явиться в медицинский центр к своему лечащему врачу для медицинского осмотра и составления письменного обращения;

при предъявлении пациентом требований, связанных с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), медицинский центр, в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 г. № 90-3 (ред. от 29.10.2015 г.) «О защите прав потребителей», в **14-ти дневный срок** проводит проверку качества результата выполненной работы (оказанной услуги), в соответствии с положениями Положения о системе оценки и контроля качества стоматологической помощи.

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 медицинской организации либо в вышестоящую организацию.

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 СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ**

### **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;

на правильный выбор методики лечения и правильного поставленный первоначальный диагноз.

**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 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.**

**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 медицинской организации;

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**

**Полный гарантийный срок на терапевтические услуги составляет 1 год.**

**Полный срок службы на терапевтические услуги составляет 1,5 год.**

№	Наименование	*Срок гарантии	*Срок службы
1.	Пломба из композиционного материала	1 год	2 - 5 лет
2.	Пломба из стеклоиономерного 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 %.