

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
ООО «Альма-Дент»
№ 28 от 09.09.2024г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о предоставлении гарантий на стоматологические услуги
в ООО «АльмаДент»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Кодексом Республики Беларусь от 07.12.1998 г. № 218-З «Гражданский кодекс Республики Беларусь»;

- Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 г. N 90-3 «О защите прав потребителей»;

- Законом Республики Беларусь от 18.06.1993 г. N 2435-XII «О здравоохранении»;

- прочими отраслевыми нормативными правовыми актами и локальными актами организации, методическими инструкциями, утвержденными Министерством здравоохранения РБ и др.

1.2. Настоящим Положением регулируются взаимоотношения между пациентом и ООО «Альма-Дент», возникающие на основании заключенных договоров на оказание платных медицинских услуг.

1.3. Настоящее Положение определяет виды гарантийных сроков, правила их установления и изменения, порядок их установления, а также устанавливает срок службы на произведенные стоматологические работы и оказанные услуги.

1.4. Настоящее Положение утверждается приказом директора ООО «Альма-Дент».

1.5. Пациент либо его законный представитель знакомятся самостоятельно с Положением о предоставлении гарантий на стоматологические услуги, расположенном в открытом доступе на сайте организации и (или) непосредственно на бумажном носителе в холле предприятия.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. Гарантия (фр. *garantie*) ручательство; условие, обеспечивающее что-либо. Гарантии в медицине, в том числе в стоматологии, разделяются на две группы: 1 - безусловные, или обязательные; 2 - 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, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы).

2.2. 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 индивидуального биологического характера организма пациента, не связанных с нарушением исполнителем лечебных технологий, о которых пациент был заранее предупрежден в Информированном добровольном согласии), и сохраняется (функциональная) целостность результатов выполненных/изготовленных пломб, протезов и др.

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

2.4. 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.

2.5. 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.

2.6. 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 2002г. № 90-3 «О защите прав потребителей» либо заключением судебно-медицинской экспертизы, пациент вправе по своему выбору предъявить исполнителю 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 организациями, оказывающими стоматологические услуги); - 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 исполнителем; - отказаться от исполнения договора о выполнении работы, если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы или иные существенные отступления от условий договора.

2.7. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы пациенту.

2.8. Недостаток - это несоответствие результата стоматологических работ обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением врачебной комиссии, созданной в медицинской организации на основании приказа и положения о порядке и случаях проведения экспертизы

качества медицинской помощи, утвержденного директором и действующего в ООО «Альма-Дент»

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

2.10. 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, коррекцию пломбы по прикусу, дополнительную полировку разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, подшлифовку ложа съемного зубного протеза и др.

2.11. Срок службы — это период, в течение которого исполнитель 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, возникшие после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез сломался и т.п.).

Срок службы результата работы (услуги) исчисляется со дня ее выполнения (оказания). На протяжении установленных сроков службы исполнитель несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

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

2.12. При предъявлении пациентом требований, связанных с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), исполнителем, в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 г. № 90-3 «О защите прав потребителей», в 14-тидневный срок проводится проверка качества результата выполненной работы (оказанной услуги), в соответствии с заключением врачебной комиссии, созданной в медицинской организации на основании приказа и положения о порядке и случаях проведения экспертизы качества медицинской помощи, утвержденного директором и действующего в ООО «Альма-Дент».

При наличии установленного существенного недостатка стоматологической работы, подтвержденного результатами проведенной проверки качества, пациент вправе по своему выбору предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков работы.

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.

3. БЕЗУСЛОВНЫЕ ГАРАНТИИ

3.1. 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 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, обеспеченная комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;

- 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 ООО «Альма-Дент», 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).

3.2. Гарантийные обязательства ограничиваются безусловными в случаях отказа пациента от предложенного плана лечения, отказ от непрямой реставрации зуб при наличии медицинских показаний; повышенная нагрузка отреставрированного зуба в условиях необходимости протезирования; выполнение лечения по методике, отличной от оптимальной (установка пломбы из фото-композита), реставрация фронтальных зубов при отсутствии жевательных и отказе от их протезирования.

3.3. О том, что ООО «Альма-Дент» может предоставить только безусловные гарантии, лечащий врач информирует пациента до лечения и пациент подтверждает согласие с ограничением либо отсутствием гарантий своей подписью в медицинской документации.

4. «ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ» ГАРАНТИИ

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. 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 ООО «Альма-Дент», 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 полостью рта:

- периодичность профилактических осмотров, которые предполагают внешний осмотр полости рта с целью объективной оценки гигиенического статуса и конкретно работы (услуги), на которую распространяется гарантия, а также, которые являются мероприятием, проводимым в целях поддержания функциональности терапевтического лечения и ортопедических конструкций (перебазировка, пришлифовывание и т.п.);

- проведение гигиенических мероприятий по уходу за полостью рта, включая проведение профессиональной гигиены не реже 2-х раз в год;

- проведение гигиенических мероприятий по уходу за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.

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

4.5. ООО «Альма-Дент» 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 ООО «Альма-Дент»;

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 ООО «Альма-Дент» с целью динамического наблюдения;

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 ООО «Альма-Дент» пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой организации;

если при обращении за скорой помощью в другую медицинскую организацию пациент предоставит ООО «Альма-Дент» выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;

если выявленные недостатки выполненной работы будут исправляться в ООО «Альма-Дент»;

если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия, иные обстоятельства и события), 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.

4.6. ООО «Альма-Дент» 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:

- 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).

- на извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении не в ООО «Альма-Дент»;

- на пломбу при разрушении более ½ объема зуба, что является показанием к протезированию.

- 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 в данном случае по мнению лечащего врача (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 ООО «Альма-Дент» вправе продолжить оказание пациенту стоматологических услуг, но ответственности за их качество исполнитель 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), учитывая данные исследований и в соответствии с расчётом выносливости периодонта опорных зубов;

- у пациента возникла аллергическая реакция или непереносимость препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории Республики Беларусь;

- устанавливается протез, изготовленный пациенту без непосредственного привлечения (участия) врача-стоматолога ортопеда (лечащего врача) ООО «Альма-Дент»;

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

- прекращено лечение пациента не по инициативе ООО «Альма-Дент», а именно: систематическая неявка (более двух раз подряд) на прием без уважительных причин, равно как и неуведомление лечащего врача о причинах такой неявки, что подтверждается соответствующими записями в стоматологической амбулаторной карте, признается ООО «Альма-Дент» как отказ от медицинского вмешательства по смыслу статьи 45 Закона РБ № 2435-ХІІ от 18.06. 1993г. «О здравоохранении» (исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за стоматологической 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 случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за первой помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др.);

- пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные с его точки зрения, 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 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 ООО «Альма-Дент» возможности установить срок гарантии/срок службы, но продолжил лечение.

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

4.8. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не предоставляется возможным (в таком случае ООО «Альма-Дент» может предоставить только безусловные гарантии):

обработка и пломбирование корневых каналов;

на периодонтологическое лечение и профессиональную гигиену;

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;

фиксация декоративных зубных украшений;

на ортопедическую конструкцию, в случае выхода из строя импланта;

на услуги по рентгенодиагностике.

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

4.10. Гарантийные обязательства ООО «Альма-Дент» 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.

4.11. 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 порядке и случаях проведения экспертизы качества медицинской помощи, действующего в ООО «Альма-Дент», они подлежат устранению путем исправления или повторного выполнения работы (оказания услуги) без дополнительной оплаты пациентом.

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

5. СОКРАЩЁННАЯ ГАРАНТИЯ.

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 случае:

- гарантия на срок 3 месяца предоставляется на лечение, имеющее прямые показания дальнейшего протезирования (покрытие ортопедической коронкой);

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 сроки службы уменьшаются на 50 %;

при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 - сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;

при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;

другие причины, обоснованные лечащим врачом пациента и отраженные в стоматологической амбулаторной карте.

6. ПОРЯДОК ОПРЕДЕЛЕНИЯ (УСТАНОВЛЕНИЯ) И ОФОРМЛЕНИЯ ПРОГНОЗИРУЕМЫХ ГАРАНТИЙ

6.1. Обстоятельства для 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 назначение 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.

6.2. Гарантии определяются:

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

6.3. 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.

6.4. 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).

6.5. 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.

6.6. Гарантийные обязательства выполняются при предъявлении пациентом расчетных документов о предоставленных в ООО «Альма-Дент» стоматологических услугах и записью в стоматологической амбулаторной карте пациента, подтвержденной подписью лечащего врача и пациента.

7. ДЕЙСТВИЯ ПАЦИЕНТА ПРИ НАСТУПЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ

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

- поставить в известность сотрудника ООО «Альма-Дент» по телефону колл-центра 7430 о произошедшем и согласовать время гарантийного приема с

предварительной записью на бесплатный осмотр к лечащему врачу. Сотрудник ООО «Альма-Дент» в подобном случае производит запись на прием в приоритетном порядке в течение ближайшего времени, в неотложном состоянии - ближайшего дня);

- в назначенное время явиться в ООО «Альма-Дент» к своему лечащему врачу для медицинского осмотра. При предъявлении пациентом требований, связанных с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), ООО «Альма-Дент» в соответствии с требованиями Закона РБ от 09.01.2002 г. N 90-3 «О защите прав потребителей», в 14-тидневный срок проводит проверку качества результата выполненной работы, оказанной услуги). Пациент имеет право принимать участие в работе врачебной комиссии по проверке качества либо приглашается на комиссию, если его участие в работе комиссии необходимо для совместного осмотра. При этом, исполнитель проинформирует пациента о месте и времени проведения;

- 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.

7.2. 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.

7.3. При возникновении спорных вопросов или по другим причинам пациент имеет право обратиться непосредственно к руководителю ООО «Альма-Дент», либо при недостижении результата, интересующего пациента, в вышестоящую организацию.

7.4. ООО «Альма-Дент» оставляет за собой право требовать у пациентов надлежащего соблюдения рекомендаций лечащего врача, данных при установлении гарантийных обязательств.

8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

8.1. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ НА ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЕ ЛЕЧЕНИЕ

8.1.1. 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 являются: поставленная постоянная пломба при лечении кариеса, постоянное пломбирование корневых каналов и установленная

постоянная пломба при лечении осложненных форм кариеса (пульпит, периодонтит).

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

8.1.3. 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 и людей, злоупотребляющих крепким кофе и чаем (при условии прохождения проф. гигиены не менее 2-х раз 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.

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

- на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытие ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок до 3-х 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.

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

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

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

8.1.8. В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянные 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 ООО «АльмаДент». В рассмотрении таковых претензий пациенту будет отказано.

8.1.9. 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.

8.1.10. 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.

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

8.1.11. 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 ООО «АльмаДент»;

зубы поврежденные (сколы, отколы стенок, переломы) в результате травматического повреждения;

на пломбы при разрушении более 50% коронковой части зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования;

профессиональная гигиеническая чистка зубов;

временная повязка (пломба);

лечение воспаления десны и окружающих зубных тканей;

лечение заболеваний периодонта;

отбеливание зубов;

фиксация декоративных зубных украшений;

невозможность провести или отказ пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;

при наличии альтернативного варианта лечения по просьбе (или настоянию) пациента проводятся лечебные и профилактические мероприятия, не являющиеся наиболее оптимальными по мнению лечащего врача-стоматолога;

в случае возникновения аллергической реакции или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению В Республике Беларусь;

при возникновении у пациента непредвиденных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), каким-либо образом повлиявших на результаты лечения.

8.1.12. 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 года;
- для пациентов с единичным кариесом, множественным стабилизированным или медленно текущем процессе на пломбу устанавливается срок службы 2 года;
- при КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%;
- при КПУ более 18 – сроки снижаются на 50%;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%

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

8.2.1. К ортопедическому лечению относится комплекс медицинских стоматологических мероприятий, направленных на восстановление целостности зубов и зубных рядов, нарушенных по тем или иным причинам, восстановлении функций зубочелюстного аппарата (жевательной и эстетической) с помощью разнообразных ортопедических конструкций (вкладки, коронки, протезы, шины).

8.2.2. К постоянным несъемным ортопедическим работам относятся:

металлокерамические, металлокомпозитные и цельнолитые коронки, в т. ч. комбинации этих коронок — мостовидные конструкции;

безметалловые коронки (протезирование с использованием прессованной и фрезерованной керамики, керамокомпозитные коронки).

Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента установления врачом-стоматологом срока гарантии/службы и подписана пациентом.

8.2.3. 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 амбулаторной карте.

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

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

8.2.4. Согласно Закону РБ «О защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный и гарантийный срок (срок службы) на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии (службы) на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту. Гарантийный срок (срок службы) должен быть оговорен с пациентом и указан в письменной форме с подписью пациента.

8.2.5. Гарантийный срок (срок службы) устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания. 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 уведомив об этом пациента.

8.2.6. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

8.2.7. До момента установления пациенту гарантийных сроков (сроков службы) на ортопедическую работу пациент имеет полное право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба);

выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (плане лечения).

8.2.8. Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного ортопедического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже 2-х раз в год.

8.2.9. Гарантия на постоянные ортопедические работы не предоставляется по следующим позициям:

выпадение искусственных зубов из протезов;

перелом пластмассы протеза;

при переделке, починке протезов в других клиниках, ремонте и исправлении протеза самим пациентом;

починка съемного протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении или с истекшим сроком гарантии;

на наличие сколов керамики, связанных с дневным и ночным бруксизмом, надкусыванием твердых предметов, случайно попавших в продукты питания;

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

невозможность провести или отказ пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;

при наличии альтернативного варианта лечения по просьбе (или настоянию) пациента проводятся лечебные и профилактические мероприятия, не являющиеся наиболее оптимальными по мнению лечащего врача-стоматолога;

в случае возникновения аллергической реакции или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению в Республике Беларусь;

при возникновении у пациента непредвиденных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), каким-либо образом повлиявших на результаты лечения.

8.2.10. 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 работы составляет 1- 4 года;

-полный гарантийный срок/срок службы на отдельные виды ортопедических услуг:

- вкладки из металла – 1 год/2 года

- вкладки из диоксида циркония – 1 год/2 года

- ламинат безметалловый – 1 год/2 года

- коронки металлокерамические – 1 год/2 года

- коронки временные – без гарантии / 1 месяц

- коронки цельнолитые – 1 год/2 года

- коронки безметалловые - 1 год/4 года

- мостовидные протезы цельнолитые – 1 год/4 года

- мостовидные протезы цельнолитые с облицовкой из пластмассы – 6 мес/1год

- мостовидные протезы из металлокерамики – 1год/2 года

- мостовидные протезы из диоксида циркония – 1 год/4 года

- несъемные протезы металлоакриловые – 1 год/2 года

- бюгельные протезы каркасные – 1 год/2 года

- пластиночные протезы – 6 мес./1 год

- пластиночные протезы (временные) разобщающие, имедиат-протезы (при условии плановых перебазировок 2 раз в 1-1,5 мес.) – 3 мес./8 мес.

- адгезивные протезы, шины 6 мес/1 год

8.2.11. при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

8.2.12. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, а также курсов профессиональной гигиены 2 раза в год, гарантия аннулируется.

8.2.13. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза, общим состоянием организма и соблюдением адекватной гигиены полости рта. При наличии у пациента системных заболеваний гарантия не предоставляется.

8.2.14. Претензии к эстетике (виниры, коронки, мостовидные протезы) и удобству использования результата работ после фиксации в полости рта не принимаются.

8.2.15. При рассмотрении спорных вопросов по качеству выполненных ортопедических работ врачебная комиссия ООО «АльмаДент» использует методические рекомендации и инструкции, клинические протоколы диагностики и лечения, утвержденные Министерством здравоохранения РБ, а также приказ Министерства здравоохранения РБ от 23.04.2009 г. № 394 «Об утверждении общих технических требований к зубным протезам».

8.3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА НА ИМПЛАНТАЦИЮ И ПРОТЕЗИРОВАНИЕ ПОСЛЕ ИМПЛАНТАЦИИ

8.3.1. 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 пациентом оговариваются в информированном согласии на дентальную имплантацию в индивидуальном порядке после консультаций 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. Практическая стоматология не является точной наукой, и не может быть дано никаких гарантий результата лечения и исхода операции. Все возможные побочные явления и возможные осложнения определяются дополнительным информированным согласием на проведение хирургического вмешательства и подписываются пациентом перед операцией.

8.3.2. Гарантия распространяется:

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

- полное необходимое обследование пациента в подготовительном периоде (полнота проведенного медицинского обследования и информация о состоянии здоровья пациента, предоставляемая лично пациентом врачу-стоматологу);

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

- стерильность условий проведения операции имплантации;
- преемственность хирургического и ортопедического этапов имплантации.

8.3.3. Гарантия не распространяется на пластику мягких тканей, поскольку эти вмешательства сильно зависят от общего здоровья организма и образа жизни пациента, а также от соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача.

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

проведение комплексного лечения в том числе, протезирования на имплантатах осуществленное специалистами ООО «АльмаДент»;

строгое соблюдение послеоперационного режима согласно рекомендациям врача;

отказ от курения как во время лечения, так и весь последующий период.

8.3.5. В случае отторжения имплантата на каждом из этапов (хирургическом или ортопедическом) клиника берет на себя обязательство по удалению имплантата (замене импланта). Стоимость услуг по протезированию с использованием имплантатов, оплаченная пациентом, не возвращается, а все последующие услуги по протезированию оплачиваются пациентом отдельно, согласно прейскуранту ООО «АльмаДент».

8.3.6. Выполнение гарантийных обязательств не устанавливает новые сроки гарантии/службы.

8.3.7. Полный гарантийный срок на имплантацию составляет:

- 1 год - на все виды имплантации зубов (работа) с момент постановки имплантата(-ов) при условии соблюдения всех рекомендаций врача и при обязательном контрольном осмотре не реже 1 раза в 6 месяцев;

- 2 года - на протезирование зубов (работа) безметалловыми конструкциями транслюзионной фиксации после имплантации с момента приема пациентом ортопедической работы при условии соблюдения всех рекомендаций врача, правил ухода за протезами и обязательном контрольном осмотре не реже 1 раза в 6 месяцев;

- 1 год на протезирование зубов после имплантации металлокерамическими протезами на цементной фиксации с момента приема пациентом ортопедической работы при условии соблюдения всех рекомендаций врача, правил ухода за протезами и обязательном контрольном осмотре не реже 1 раза в 6 месяцев;

8.3.8. Полный средний срок службы на имплантацию составляет: непосредственно имплантат – 10 лет;

цельнометаллические зубные коронки с опорой на имплантат - 3 года;

металлокерамические зубные коронки - 3 года;

оксид-циркониевые зубные коронки - 10 лет;

керамические зубные коронки - 7 лет;

съёмные протезы - 3 года.

8.3.9. Срок службы имплантатов зависит от многих факторов и точные сроки определяет лечащий врач, который оценит степень приживления имплантатов, прилегание зубных коронок и т. д. Сроки могут варьироваться в обе стороны в зависимости от образа жизни, ухода за имплантами.

8.3.10. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение контрольного осмотра и проведения профессиональной гигиены (имплант-сервис) через 1 год после имплантации, далее 1 раз в 6 месяцев. Просрочка со стороны пациента более чем на 1 месяц приводят к прекращению гарантии, а соблюдение вышеуказанных условий к продлению гарантии.

8.4. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ НА ОРТОДОНТИЧЕСКОЕ ЛЕЧЕНИЕ

В связи с тем, что ортодонтия- неточная наука, при ортодонтическом лечении конкретные сроки устранения зубочелюстной аномалии и четкие результаты не гарантируются.

ООО «АльмаДент» при выполнении ортодонтических работ принимает обязательства по:

- осуществлению диагностики, выявлению причин зубочелюстной аномалии;
- подбору оптимальной ортодонтической аппаратуры;

В случае поломки, утери элементов мультибондинг-системы (брекеты, дуги, кольца), изготовление новых элементов осуществляется за счет пациента.